

MARCELO MÜZEL ROLLWAGEN

**GESTÃO DA INFORMAÇÃO: modelo de processo de informação  
para o setor de recursos humanos**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado à disciplina de Pesquisa em  
Informação II, do Curso de Gestão da  
Informação do Setor de Ciências Sociais  
Aplicadas da Universidade Federal do  
Paraná.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. MSc. Denise Fukumi  
Tsunoda

CURITIBA

2004

"Eu devo criar um sistema ou ser escravizado pelo de outro homem".  
WILLIAM BLAKE

Para minha paciente orientadora Denise.

## SUMÁRIO

<b>LISTA DE QUADROS .....</b>	<b>vii</b>
<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>viii</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA.....	2
1.2 JUSTIFICATIVA .....	2
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	3
1.4 OBJETIVOS .....	5
1.4.1 Objetivo Geral .....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
<b>2 A INFORMAÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3 FLUXO DE INFORMAÇÃO .....</b>	<b>8</b>
3.1 FLUXOS DE INFORMAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES.....	8
3.2 MAPEAR FLUXOS DE INFORMAÇÃO .....	10
<b>4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>12</b>
4.1 GESTOR DA INFORMAÇÃO .....	15
4.2 MODELOS DE PROCESSOS PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO .....	17
4.3 OS 7 "R" DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO .....	18
4.4 MODELO DE PROCESSO PARA CADEIA DE VALOR DA INFORMAÇÃO.....	20
<b>5 METODOLOGIA .....</b>	<b>25</b>
<b>6 ORGANIZAÇÃO ESTUDADA .....</b>	<b>27</b>
6.1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA .....	27
6.1.1 Análise de Ambiente.....	29
6.1.1.1 Macro Ambiente.....	29
6.1.1.2 Ambiente de Tarefa .....	33
6.1.1.3 Ambiente Externo da Organização .....	34
6.1.1.4 Ambiente Interno .....	35
6.1.3 Unidade organizacional estudada.....	37
6.1.3.1 Apresentação do processo de Recrutamento e Seleção.....	40
6.1.3.1.1 Recrutamento e Seleção para a Área Administrativa: .....	41
6.1.3.1.2 Recrutamento e Seleção de Docentes para a Área Acadêmica.....	43
<b>7 PROPOSTA DE MODELO DE PROCESSO PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....</b>	<b>44</b>
7.1 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL .....	44
7.2 ELEMENTOS ENVOLVIDOS NA PROPOSTA DO PROCESSO.....	45
7.2.1 Público alvo .....	45
7.3 PROPOSTA PARA MODELO DE PROCESSO DE GESTÃO DA	

INFORMAÇÃO .....	44
7.3.1 Docente potencial.....	47
7.3.2 Cadastro de formulário eletrônico.....	47
7.3.2.1 Metadados do formulário eletrônico.....	48
7.3.2.2 Currículo Docente.....	50
7.3.2.3 Plataforma Lattes.....	51
7.3.2.4 Acesso via Internet .....	51
7.3.2.4 Política de Segurança de Informação.....	52
7.3.3 Armazenamento de cadastro em Banco de Dados .....	53
7.3.3.1 Política para preservação de Informação .....	53
7.3.4 Serviços de Informação .....	54
7.3.4.1 Distribuição programada.....	54
7.3.4.2 Consulta ao acervo de cadastros .....	55
7.3.4.3 Ferramenta de Groupware .....	55
7.3.4.4 Políticas para uso de Serviços de Informação:.....	56
7.3.5 Usuário Final.....	56
7.3.5.1 Políticas de acompanhamento do uso da Informação .....	57
<b>8 ANÁLISE DE RESULTADOS .....</b>	<b>58</b>
<b>9 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>61</b>
<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>61</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>72</b>
APÊNDICE A – PREENCHIMENTO DO CURRÍCULO LATTES .....	76
APÊNDICE B – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE PROFESSORES .....	80
APÊNDICE C – DISTRIBUIÇÃO DE CADASTRO DE DOCENTES AOS USUÁRIOS INTERNOS.....	83
APÊNDICE D – CONSULTA DE CADASTRO DE DOCENTES PELOS USUÁRIOS INTERNOS.....	86
APÊNDICE E – EXEMPLO DE CONSULTAS COM APLICAÇÃO DE FERRAMENTA DE GROUPWARE .....	89
ANEXO A – FLUXOGRAMA I - PROCESSO DE FLUXO DE TRABALHO REFERENTE AO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO.....	93
ANEXO B – FLUXOGRAMA II - PROCESSO SELETIVO PARA A ÁREA ADMINISTRATIVA.....	95
ANEXO C – FLUXOGRAMA II - PROCESSO DE SOLICITAÇÃO, AUTORIZAÇÃO E SELEÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE NOVOS DOCENTES .....	97
ANEXO D – DIAGRAMA E RELACIONAMENTO ENTRE AS PÁGINAS DE INTERNET DO SETOR DE RECURSOS "TRABALHE CONOSCO" .....	99

## **LISTA DE QUADROS**

QUADRO 1 – RELAÇÃO DE CURSOS POR INÍCIO DE ATIVIDADES.....	27
QUADRO 2 – PRINCIPAIS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE RECURSOS HUMANOS.....	40

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – FLUXO DE INFORMAÇÃO .....	8
FIGURA 2 – GESTÃO DE INFORMAÇÃO .....	13
FIGURA 3 – OS 7 R'S DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO .....	19
FIGURA 4 – CADEIA DE VALOR DA INFORMAÇÃO.....	21
FIGURA 5 – CICLO DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	23
FIGURA 6 – MACRO AMBIENTE.....	29
FIGURA 7 – AMBIENTE DE TAREFA.....	34
FIGURA 8 – RELAÇÃO DE FLUXO DE TRABALHO ENTRE AS ÁREAS ACADÊMICA E ADMINISTRATIVA.....	36
FIGURA 9 – RELAÇÃO INTERNA ENTRE OS PRINCIPAIS PROCESSOS DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS .....	39
FIGURA 10 – MODELO DE PROCESSO PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO.....	47
FIGURA 11 – EXEMPLOS DE ENDEREÇOS ELETRÔNICOS DE CURRÍCULOS LATTES .....	51

## **RESUMO**

Estudo de caso e apresentação de proposta, de acordo com embasamento bibliográfico, de um modelo de processo de Gestão da Informação para um sistema de informação, para facilitar o fluxo de informação e fluxo de trabalho entre as coordenações de cursos e o setor de Recursos Humanos, referente à aquisição, armazenamento e disponibilização de cadastros de docentes potenciais que tencionem lecionar na Instituição de Ensino Superior, Faculdades Integradas do Brasil, UNIBRASIL.

Palavras-chave: Gestão da Informação; processo de informação; fluxo de informação.



## 1 INTRODUÇÃO

A oferta e demanda de produtos e serviços, como aconteceu no século XX no pós II Guerra ultrapassou fronteiras, fato que favoreceu o desenvolvimento de meios para que a comunicação entre diferentes pontos do mundo, para que os negócios acontecessem em menor tempo entre empresas, governos e demais instituições.

A união da telecomunicação com a informática propiciaram rápido avanço nas áreas de pesquisa e principalmente nos negócios, com a abertura da Internet ao público civil, que pode acessar de forma rápida fatos e demais notícias, disponíveis em grandes bases de dados para consulta e da demanda geradas em virtude dessa oferta.

No turbilhão de conteúdos informativos, as organizações descobriram que não adianta somente "estocar" informação, se não reunir esforços para utilizá-la de forma correta, como insumo – recurso – para gerar vantagem e competitividade no mercado.

Nas organizações torna-se cada vez mais necessário obter informação organizada e estruturada para o desenvolvimento de atividades específicas no trabalho.

Muitos profissionais não estão capacitados e nem possuem orientação adequada para perceber a informação como um objeto e recurso de trabalho, e muito menos lidar com ela de modo adequado utilizando-se procedimentos corretos que otimizem e melhorem o desempenho na execução das tarefas, e entendam em que momento do processo informativo esteja atuando.

Dessa necessidade, surge a importância em contratar profissionais capacitados, Gestores da Informação, para tratar a informação e orientar, de forma racional e estruturada, sua utilização nos sistemas e processos organizacionais para atingir os objetivos organizacionais.

Para desenvolver um estudo neste sentido, é apresentada uma proposta sobre um modelo de processo de Gestão da Informação, para auxiliar a tomada de decisão e apoiar o processo-chave da Instituição de Ensino Superior, Faculdades Integradas do Brasil, UNIBRASIL.

## 1.1 DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

A partir da fundamentação teórica adquirida no curso de graduação de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná, UFPR, e da vivência prática nos setores em que foram desenvolvidas as atividades, Direção Acadêmica e Recursos Humanos, conforme apresentado.

Na UNIBRASIL, os currículos estão na forma impressa e disponíveis para consulta no setor de Recursos Humanos. Os currículos tornam-se desatualizados devido a origem do próprio documento, além de ocupar espaço físico nos arquivos.

Localizados no mesmo Campus, os setores estão geograficamente distantes. Mesmo com solicitação de currículo por e-mail ou telefone, identificar o perfil desejado leva tempo e trabalho, por não ser o coordenador solicitante quem analisa e verifica o conteúdo informativo.

Os coordenadores dos cursos de graduação não possuem um serviço de informação, dinâmico e em tempo real, para apoiar a tomada de decisão na consulta de currículos de docentes potenciais, recrutamento e seleção para contratação.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

O aumento do número de canais de comunicação e a facilidade em acessar e trocar informação dentro e fora das organizações, pode acarretar sobrecarga ou falta de informação para o trabalho e o descontrole dos processos, quando a origem e os meios para a troca de informação não estão explícitos para o desenvolvimento das atividades.

Para desenvolver serviço adequado em disponibilizar currículos de docentes potenciais para os setores interessados da UNIBRASIL, deve-se identificar as fontes de informação e descrever os canais pelos quais ocorrem os fluxos de trabalho e fluxos de informação, para que as pessoas tenham a visão do conjunto e entendam as etapas do processo, desde a necessidade da captação, armazenamento e disponibilização da informação, assim como os fatores envolvidos e o modo como o valor é agregado à informação, até seu uso para a tomada de decisão.

### 1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Neste trabalho são apresentados o problema, a justificativa e os objetivos gerais e específicos voltados para a elaboração de um modelo de processo de Gestão da Informação.

Para desenvolver a base científica são apresentados, no embasamento bibliográfico, conceitos de diversos autores sobre como a informação é entendida como um bem intangível, e como agregar valor para as atividades do usuário no ambiente organizacional.

A organização é apresentada como fonte e sistema de informação, composto por diversos subsistemas e seus elementos, interagindo com outros sistemas de informação no ambiente, interno e externo, utilizando recursos de Tecnologia da informação.

Para que haja uma relação equilibrada entre a informação e os sistemas organizacionais, é importante adotar políticas de informação adequadas para indicar o modo como as ações serão executadas pelos grupos de trabalho.

As ações dentro dos sistemas de informação ocorrem dentro dos fluxos de trabalho (Workflow), com rotas e regras definidas nos processos organizacionais, divididos em seus sub-processos, atividades e tarefas, para que as pessoas possam desempenhar seus papéis.

Dentro dos fluxos de trabalhos ocorrem os fluxos de informação, que devem estar identificados e mapeados para saber o modo como a informação é transferida, dentro de uma cadeia de valor, de uma fonte de informação emissora até seu destinatário, para a tomada de decisão e sua aplicação.

Para completar o levantamento bibliográfico são apresentados modelos de processos de Gestão da Informação: coleta, análise, classificação, armazenamento, distribuição e uso da informação, para serem utilizados nas organizações, envolvendo os processos, tecnologias, políticas e fontes de informação.

Na proposta são apresentados o ambiente de tarefa da UNIBRASIL, e seu macro ambiente, com a descrição dos ambientes externo e interno, processo-chave e processos de apoio envolvidos.

O setor estudado, Recursos Humanos, e os processos de trabalho são apresentados e relacionados. Em seguida é descrito o processo de Recrutamento e Seleção para funcionários e docentes.

A proposta apresentada é baseada no modelo de processo de Gestão da informação estudado no levantamento bibliográfico deste trabalho. Trata da aquisição e de informação sobre docentes potenciais dispostos a lecionar na instituição e da disponibilização dessas Informações, através de serviços de informação, para os setores dentro da instituição, de forma facilitada e estruturada para apoio à tomada de decisão.

Na análise dos resultados são apresentadas as principais vantagens e dificuldades do que é proposto e seu impacto na relação do trabalho com a informação.

Nas considerações finais do trabalho são apresentadas as análises sobre a resolução do problema e o alcance dos objetivos, o embasamento bibliográfico, os resultados esperados sobre a proposta do modelo de processo de Gestão da Informação, a comparação da teoria estudada e apresentada com o que foi proposto, o que pode ser continuado e os benefícios do aprendizado durante o desenvolvimento deste trabalho.

## 1.4 OBJETIVOS

### 1.4.1 Objetivo Geral

O objetivo deste trabalho consiste em apresentar levantamento bibliográfico sobre modelo de processo de Gestão da Informação para organizações e apresentar a proposta de modelo para o estudo de caso da Instituição de Ensino Superior apresentado com base na teoria.

### 1.4.2 Objetivos Específicos

- Apresentar o Ambiente de tarefa e o macro ambiente da Instituição de Ensino Superior estudada;
- Apresentar os principais processos de trabalho do setor de Recursos de Humanos da UNIBRASIL;
- Comparar os modelos apresentados no levantamento bibliográfico com a realidade de uma Instituição de Ensino Superior e propor um modelo de processo de Gestão de Informação para o setor de Recursos Humanos.

## 2 A INFORMAÇÃO

O termo informação origina-se do latim *informare* – dar forma, criar, representar, apresentar uma idéia ordenada de modo lógico (ARAÚJO, E. A., 2001).

O conceito de informação – estudado de forma científica – se tornou comum a partir da década de 1950, referindo-se a mensagens, notícias, novidades, dados, conhecimento, literatura, símbolos, sinais e tudo que descreva um evento, um fato ou momento registrado e tratado para determinado fim (ARAÚJO, 1995).

A Ciência da Informação caracteriza-se em estudar a informação, suas características, seu meio e as relações inseridas no contexto de outras áreas do conhecimento, onde recebe valor agregado devido ao que se faz compreender, ao ser transmitida em um processo para a tomada de decisão (GALVÃO; BORGES, 2000).

DRUCKER (1996, p. 67-70) apresenta a informação como o conjunto de dados transformados, organizados para determinada tarefa e desempenho específico aplicada para a decisão.

A informação é apresentada como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo social. Mantém uma relação com o conhecimento, que só é realizada quando a informação é percebida, entendida e aceita pelo usuário (BARRETO, 1999).

A informação é como um bem abstrato e intangível, um recurso vital para a organização com a competência de gerar conhecimento no indivíduo (MORESI, 2000, p. 16).

Em sua obra WURMAN (1995, p. 43) apresenta a informação, devidamente tratada, organizada e entendida como "aquilo que leva à compreensão" do que é transmitido.

BUCKLAND (1991) em seus estudos caracteriza a ambigüidade da informação. Discorre sobre a variedade de significados encontrados para informação, de acordo com a perspectiva do estudo feito. Ele apresenta três usos fundamentais e distintos para a informação:

- a) informação como processo: o ato de informar, ação de comunicar um fato ou evento;

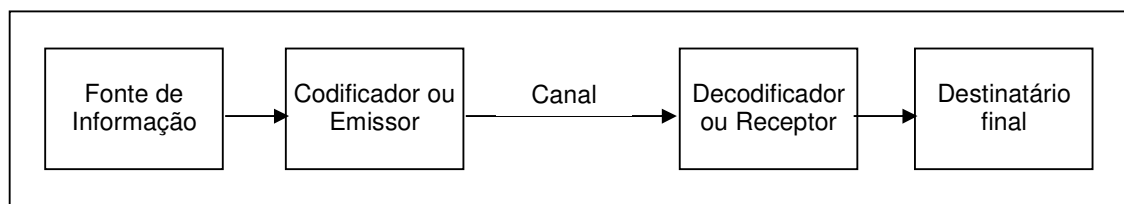
- b) informação como conhecimento: o resultado desencadeado da "informação como processo", quando o sujeito capta, discerne e aprende com a informação transmitida para diminuir ou, em certos casos, aumentar as incertezas sobre determinado assunto;
- c) informação como objeto: atribuído para objetos com natureza informativa e instrutiva, como arquivos e documentos.

### 3 FLUXO DE INFORMAÇÃO

O estudo inicial, no final da década de 1950, feitos por SHANNON e WEAVER (1975) sobre a informação, foi o de reproduzir de um determinado ponto a outro uma mensagem enviada para definir seu custo de transmissão. O conteúdo da mensagem deve ser exatamente o mesmo, ou suficientemente aproximado, para entendimento das partes envolvidas. Nesse processo informativo linear, os autores apresentaram os seguintes componentes (Figura 1):

- a) a fonte de informação que gera o conteúdo informativo da mensagem;
- b) o codificador ou emissor, responsável em transformar a mensagem em sinais para tornar possível a transmissão;
- c) o canal, o meio utilizado para transmitir os sinais;
- d) o decodificador ou receptor reconstrói a mensagem a partir dos sinais recebidos;
- e) a destinação, ou seja, o indivíduo, capaz de assimilar e compreender o conteúdo informativo da mensagem transmitida.

FIGURA 1 - FLUXO DE INFORMAÇÃO



Fonte: SHANNON e WEAVER (1975).

#### 3.1 FLUXOS DE INFORMAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES

A informação trafega pelos setores, de acordo com as necessidades profissionais de seus usuários, independente da área, adquirindo diferentes valores e funções para seu uso no decorrer do processo. O fluxo de informação surge da relação entre o conjunto de tarefas conectadas de forma lógica pelos usuários (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 107-127).

Em uma organização, MORESI (2000, p. 23) apresenta o fluxo de informação como um processo que agrega valor, em uma cadeia de valor dentro de



um sistema de informação, por este ser o ambiente para a geração e a transferência da informação.

DAVENPORT (1994, p. 98) alerta sobre a importância da definição das necessidades informacionais antes mesmo de iniciar sua coleta.

Os dados e informações podem ser coletados nas fontes de informação, externas ou internas, processados – filtrados e organizados mesmo originários de fontes diferentes – de tal forma que se tornem úteis, atendendo os diferentes interesses das áreas da organização (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 116-117).

Antes de difundir a informação, deve-se saber para quem o conteúdo informativo interessa para ser disseminado no momento certo, no modo e formato adequados para a tomada de decisão e uso pelas pessoas corretas (MORESI, 2000, p. 23).

Em seus estudos, CRUZ (1998) identifica que o principal problema para se trabalhar com informação em uma organização é que estas, muitas vezes, estão estruturadas em trabalhar em suas funções departamentais e não em processos organizacionais.

Os fluxos de informação, em uma organização, devem ser construídos para atender às necessidades dos diversos processos de trabalho da organização (TACHIZAWA; ANDRADE, 2002).

### 3.2 MAPEAR FLUXOS DE INFORMAÇÃO

Antes de gerir os fluxos informacionais, VALENTIM (2002) salienta que é necessário realizar ações integradas: prospectar, selecionar, filtrar, tratar e disseminar o ativo informacional e intelectual da organização, desde documentos, bancos de dados produzidos internamente e externamente à organização até o conhecimento individual dos diferentes elementos existentes na organização.

Desenvolver um guia ao mapear a localização das fontes de informação e seu modo de acesso é válido, para indicar quem são os responsáveis, qual a finalidade do uso, a quem se destina, quando e quanto é acessado e o modo e formato como está disponível (DAVENPORT, 1998, p. 209-210).

Para HIBBERD e EVATT (2004), a importância de mapear o processo de fluxo de informação auxilia na compreensão de como e por quem a informação é usada, para desenvolver produtos e serviços de informação, além de propiciar a análise de como a informação é transferida de um ponto ao outro, e identificar o objetivo de cada fluxo de informação, na organização.

De acordo com DAVENPORT (1998, p. 115-116), apenas delinear o caminho para a informação fluir em um sistema não é suficiente, deve-se também trabalhar com as pessoas para que tenha consciência da necessidade e importância, para o devido compartilhamento de Informações pertinentes às atividades.

O mapeamento não é uma atividade única, pois as necessidades de Informações mudam de acordo com as alterações que ocorrem no meio ambiente. HIBBERD e EVATT (2004) apresentam cinco etapas para o mapear o fluxo de informação no ambiente organizacional:

- a) descrever a situação atual e os objetivos da organização, identificando as áreas, as políticas internas, os processos de trabalho e o modo como as pessoas negociam e trocam informação;
- b) descrever o público potencial, identificando o perfil, a função e a necessidade e informação de cada área na organização;
- c) mapear os clientes potenciais e identificar as áreas que adquirem e utilizam Informações das mesmas fontes ou de fontes específicas e desenvolver produtos e serviços de informação para otimizar as tarefas;

- d) ordenar soluções por prioridades, classificando as atividades em: baixo, médio e alto nível de atendimento para suprir as necessidades de informação de acordo com os objetivos dos processos;
- e) criar um mapa do fluxo de informação de cada área e pessoa, com as necessidades e modo de acesso à informação interna e externa.

Mapear o fluxo de informação pode apresentar diagnósticos como escassez ou redundância na troca de informações na organização, além dos locais onde encontra-la. Para isso, deve ser revisado com certa frequência, pois novas necessidades de informação surgem entre as áreas (DAVENPORT, 1998, p. 209-218).

## 4 GESTÃO DA INFORMAÇÃO

SHAPIRO e VARIAN (1999, p. 19) comentam que atualmente não é o acesso à informação o maior problema para as pessoas e para as organizações, mas sim sua sobrecarga. O verdadeiro valor produzido ao fornecer informações está em localizar, filtrar e comunicar o que é pertinente em tempo hábil para a tomada de decisão.

Em virtude disso, a Gestão da Informação atende os problemas de informação pessoas e organizações, o diagnóstico pode envolver em identificar e avaliar fontes e fluxos de informação, aplicação adequada de tecnologias, em parceria com profissionais da área, e avaliação dos resultados parciais e totais (MARCHIORI, 2002, p. 95).

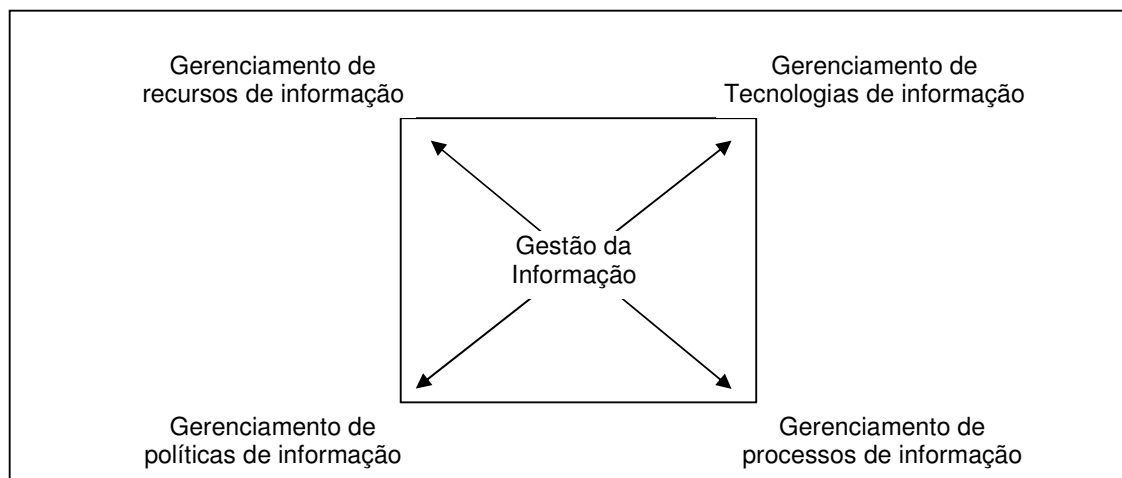
Ao tratar sobre gerenciamento, DRUCKER (2001) refere-se em administrar, comandar e orientar situações em que envolvam recursos – bens e serviços – e pessoas envolvidas em atividades supervisionadas, voltadas para atingir determinado objetivo de acordo com as políticas da organização.

As atividades para gerenciar a informação devem ser tratadas de forma participativa e integradas entre as áreas, é necessário adequar tanto as políticas de informação como o modo de trabalho, o relacionamento entre as pessoas e o modo de acesso aos recursos, para que se possa mapear as fontes e fluxos de informação, o grau de acesso e a qualidade para seu uso (MCGEE; PRUSAK, 1994, p. 164-172).

De acordo com CHOO (1998), para a informação tornar-se estratégica deve ser transformada em conhecimento para guiar a ação dos usuários. Esta transfiguração é o objetivo da Gestão da Informação, freqüentemente equiparado ao gerenciamento de: tecnologia da informação, de recursos de informação e de políticas de informação

Cada uma destas funções, citadas acima por CHOO (1998), torna-se mais importante se unificada com as demais, em torno de processos baseados em Informação que agreguem valor para o usuário, como apresentado na Figura 2:

FIGURA 2 - GESTÃO DE INFORMAÇÃO



Fonte: CHOO (1998)

ROWLEY (1988 apud BUTCHER; ROWLEY, 1998)<sup>1</sup> inclui como habilidades da Gestão da Informação o planejamento da política de informação, o desenvolvimento e a manutenção de sistemas e de serviços integrados, a otimização de fluxos de informação e aproveitamento de tecnologias principais de acordo com as exigências funcionais dos usuários finais.

BURK e HORTON (1988 apud CHIAVEGATTO, 2000, p. 220)<sup>2</sup> tratam a Gestão da Informação como elemento de integração, pois aborda o relacionamento e sinergia entre as fontes de informação, serviços, sistemas – internos e externos – utilizados nas organizações, pois é uma abordagem que busca:

- a) identificar o processo para o gerenciamento de informação, o fluxo e a necessidade de informação para alcançar os objetivos da organização;
- b) verificar o ciclo de vida do processo de gerenciamento da informação;
- c) integrar o conhecimento e a habilidade das pessoas na organização;
- d) promover o efetivo e eficiente uso dos recursos informacionais da organização e seu planejamento e desenvolvimento estratégico.

BORGES (1995, p. 28-43) refere-se à Gestão da Informação como conjunto de atividades relacionadas para coordenar e integrar os diversos meios disponíveis (pessoas, fontes de informação e tecnologias) em uma organização para apoio à gestão estratégica empresarial.

<sup>1</sup> Rowley, J E. **Basics of Information Technology**. London: Library Association, 1988

<sup>2</sup> BURK, C. F.; HORTON JUNIOR, F. W. **Infomap: a complete guide to discovering corporate information resources**. Prentice-Hall, 1988

De acordo com VALENTIM (2002), Gestão da Informação atua nos processos para a otimização do uso dos recursos de informação pelas áreas envolvidas na organização.

Utilizada de modo estratégico, a Gestão da Informação auxilia o acesso e exploração dos elementos de informação para o desenvolvimento das atividades, identificando os responsáveis, os meios e os modos, desde a aquisição da informação até seu uso, como descritos abaixo (SKYRME, 2000):

- a) compreender o papel da informação: para poder adicionar valor aos produtos e serviços, a importância em melhorar os fluxos de informação nos processos favorece melhor qualidade para a tomada de decisão;
- b) atribuir responsabilidade para gerenciar os recursos de informação: desenvolver valor aos recursos de informação, freqüentemente, é uma responsabilidade entre diferentes setores de uma organização, que possuem diferentes interesses e necessidades;
- c) desenvolver políticas claras: para determinar necessidade de informação, aquisição e gerenciamento. Determinar particular atenção à propriedade, integridade e compartilhamento da informação. Desenvolver implantar políticas consistentes de acordo com o modo de trabalho com a informação na organização;
- d) desenvolver um inventário de informação: identificar os responsáveis pelos recursos de informação, seus usuários, modo de uso e importância para o trabalho. Identificar a origem dos recursos, seus custos e valores. Classificar a informação por seus atributos chaves. Desenvolver mapas de informação. Identificar como a informação atrai interesse e atenção;
- e) conectar os processos: certificar-se de que a decisão chave e os processos de negócios são suportados com informação segura, e as pessoas têm acesso para cada processo de acordo com a necessidade de informação;
- f) analisar o negócio de modo sistêmico: incluir aspectos legais, reguladores, políticos, sociais e tecnológicos – para o desenvolvimento da organização, acompanhando o comportamento do mercado – fornecedores, consumidores e concorrência;

- g) combinar hardware e software: para possibilitar o relacionamento de arquivos de origem externa ou interna aos processos e interesses de informação da organização;
- h) otimizar a aquisição de informação: identificando e associando-se às melhores e mais confiáveis fontes de informação para atender às diversas áreas;
- i) aperfeiçoar os processos: o adequado gerenciamento de informação envolve a aquisição e a melhor organização de informações para uso e tomada de decisão. Utiliza-se tecnologia da informação para facilitar e operacionalizar determinadas etapas ou partes destas, como no formato adequado de armazenamento e no modo de acesso para consulta;
- j) desenvolver sistema de informação apropriado: o avanço contínuo da tecnologia facilita a avaliação das oportunidades para competir no mercado através do efetivo gerenciamento de informações, como o uso de Intranets e base de dados, em ambientes que favoreçam o compartilhamento de informações entre as pessoas;
- k) encorajar o costume de partilhar informações: informações novas ou aparentemente fora de contexto necessitam de interpretação, para isso, devem ser analisadas por diferentes perspectivas e discutidas entre pessoas entendidas em assuntos específicos para que as informações adquiram valor e sejam utilizadas de forma inteligente para o desenvolvimento organizacional.

#### 4.1 GESTOR DA INFORMAÇÃO

As mudanças na relação de trabalho das organizações, com foco na informação, levantaram a necessidade de profissionais com formação multidisciplinar para gerir esse importante recurso estratégico, de forma crítica para interpretar a realidade OLIVEIRA (2003, p. 107-111).

De acordo com MARCHIORI (2002, p. 97), o Gestor da Informação desenvolve atividades de mapear os fluxos de informações entre as fontes e os clientes, identifica necessidades e negocia requisitos, para daí desenvolver o

processo de coleta, e avaliação da qualidade da informação, recebimento, armazenamento, distribuição e para uso da informação.

TARAPANOFF et al (2002) comenta que o papel do profissional Gestor da Informação é o de:

- a) ter a visão geral e estratégica da organização e de suas necessidades;
- b) ser facilitador da captação e uso produtivo dos recursos de informação necessários às atividades organizacionais.

BUTCHER e ROWLEY (1998) apresentam que, em uma organização o Gestor da informação desempenha papel central em:

- a) controlar e coordenar os mecanismos para manter as pessoas cientes do desenvolvimento do ambiente;
- b) projetar, executar, monitorar e atualizar sistemas de informação, para facilitar a tomada de decisão apropriada pelas pessoas.

Conforme esclarecem MARCHIORI (2002, p. 98-99) e OLIVEIRA (2003, p. 108), o Gestor da Informação identifica os grupos e o modo de trabalho com os quais deve interagir em determinado ambiente com uso de recursos tecnológicos apropriados para desempenhar as seguintes atividades:

- a) auxiliar na definição das atividades das pessoas e na explicitação de suas necessidades de informação;
- b) identificar, analisar e disseminar informação de qualidade e criar consciência crítica e estratégica para sua captação;
- c) identificar o ambiente, as facilidades e dificuldades de do exercício de sua função;
- d) reconhecer o valor econômico e político da informação;
- e) priorizar Informações relevantes para o usuário;
- f) visar a qualidade da informação no que diz respeito à exatidão, utilidade, aplicabilidade, contextualização e meio de difusão;
- g) personalizar a forma de apresentação da informação;
- h) utilizar ferramentas de modelagem e apresentação da informação (adaptando o estilo, vocabulário e ênfase), para tornar a informação atraente e acessível;
- i) desenvolver metodologias para criação, adaptações e substituições de sistemas de informação;



- j) desenvolver pensamento crítico e analítico para entender problemas de Informação e comunicação conforme as perspectivas técnicas, tecnológicas, organizacionais e pessoais;
- k) administrar uso da tecnologia de informação, analisando criticamente seu custo, qualidade e complexidade.

## 4.2 MODELOS DE PROCESSOS PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

De acordo com BEUREN (2000, p. 17-19), a importância em descrever um modelo organizacional, para observar e analisar a distribuição dos elementos, suas relações e as mudanças que devem ser feitas.

DAVENPORT (1998, p. 174) afirma que há basicamente dois modos de identificar os processos informacionais:

- a) identificar o processo principal e as atividades básicas geradoras da demanda de informação;
- b) identificar e analisar os processos mais específicos e dependentes de informação, como pesquisas específicas de mercado ou de gerenciamento de tecnologia de informação.

Para MCGEE e PRUSAK (1994, p. 107-108), um modelo de Gestão da Informação deve ser descrito de modo genérico, pois:

- a) a informação recebe ênfase de diferentes áreas em uma organização e também exerce influencia nestas áreas, de acordo com as necessidades;
- b) diferentes tarefas dentro do modelo assumem diferentes níveis de importância e valor entre as áreas das organizações.

A utilização de modelos para conceber, representar, simular ou idealizar a realidade com uso de objetos, fluxos e palavras resume os efeitos e relacionamentos de determinada situação ou processo de Gestão da Informação (BEUREN, 2000, p. 18).

Utilizar fluxogramas para representar graficamente as atividades mapeadas de um processo, facilitando a comunicação entre os setores de uma organização, por auxiliar em esclarecer as etapas (HARRINGTON, 1993, p.103-105).

BEUREN (2000, p. 18) apresenta vantagens e desvantagens em utilizar modelos:

Como vantagens são apresentados:

- a) descreve de forma gráfica para representar a realidade aprendida em determinado momento;
- b) simplifica a visualização das variáveis sem alterar a essência;
- c) ajuda a identificar várias relações possíveis entre os elementos da realidade;
- d) permite a compreensão das relações complexas;
- e) serve como base para estabelecer e aprimorar parâmetros.

Como desvantagens são apresentadas:

- a) limita a identificação de todas as variáveis relevantes, que influenciam em determinada situação;
- b) problema em definir de forma precisa as propriedades a serem mensuradas, além da especificação de seus procedimentos;
- c) dificuldade de entendimento entre os provedores e os usuários da informação.

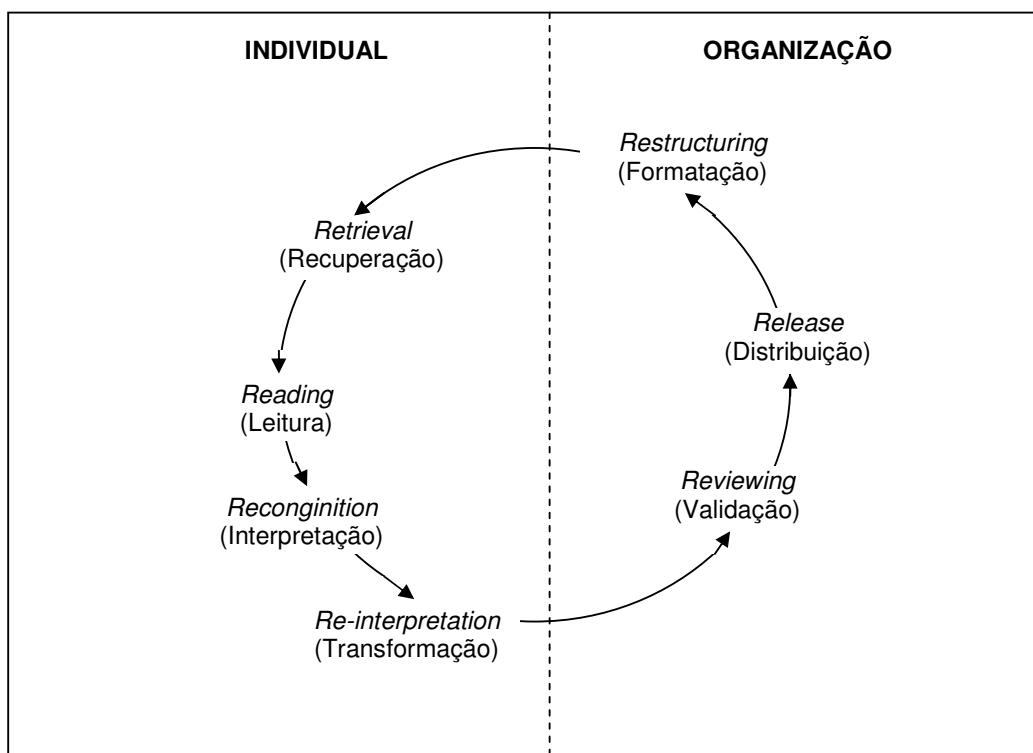
#### 4.3 OS 7 "R" DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO

O modelo apresentado na Figura 3 contribui tanto para o desempenho das atividades individuais das pessoas como das organizações. Os processos são descritos abaixo e representados de forma cíclica, conforme a Figura 3 (BUTCHER; ROWLEY, 1998):

- a) retrieval (recuperação): é a busca, localização e acesso da informação em suas fontes;
- b) reading (leitura): é a seleção e leitura da informação, gravada em determinado meio eletrônico ou impresso;
- c) recognition (interpretação): é o entendimento, comparação e reconhecimento da informação lida com o que o indivíduo já conhece sobre o assunto;
- d) re-interpretation (transformação): é a conversão do que passa a ser conhecido pelo indivíduo em um meio que possa ser comunicado, através de um meio acessível ao público alvo;

- e) reviewing (validação): é a avaliação, revisão, conferência e aprovação da informação transformada;
- f) release (distribuição): é a publicação da informação e sua difusão através dos veículos de comunicação para as pessoas;
- g) restructuring (formatação): refere-se ao modo e meio de se organizar a informação publicada de acordo com a necessidade e interesse, individual ou coletiva, para uso da organização.

FIGURA 3 – OS 7 R'S DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO



Fonte: BUTCHER e ROWLEY (1998).

BUTCHER e ROWLEY (1998) apresentam na Figura 3 os processos na ordem em que normalmente são encontrados, pois podem ocorrer em ordens alternadas. Em cada processo, há sub-processos e toda uma cadeia de atividades que podem ser identificados de acordo com a própria natureza e utilizados em contextos diferentes, revelando a necessidade dos serviços de Gestão da Informação em uma organização.

#### 4.4 MODELO DE PROCESSO PARA CADEIA DE VALOR DA INFORMAÇÃO

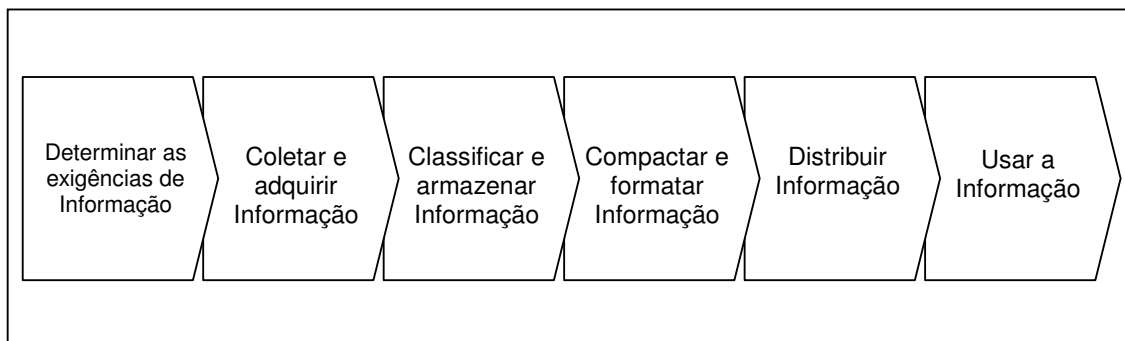
O modelo de processo baseado na informação, apresentado por DAVENPORT (1994, p. 97-99) refere-se em gerenciar informação de forma estruturada, em uma cadeia de valor (Figura 4), com uso de recursos tecnológicos adequados sem dispor do conhecimento humano nessa cadeia, para dar apoio à tomada de decisão em outros processos organizacionais.

O processo deve ser coordenado, e toda a sua seqüência deve ser descrita para que as pessoas envolvidas compreendam seus papéis nas etapas (BEUREN, 2000, p. 67-68).

Para desenvolver o processo de Gestão da Informação, DAVENPORT (1998, p. 175-176), apresenta os seguintes passos:

- a) administração de exigências: identificar e adequar a necessidade de Informações dos usuários com a oferta dos canais fornecedores;
- b) plano de ativos informacionais: classificar a informação de acordo com sua confidencialidade, tempo de armazenamento e o modo como deve estar segura;
- c) plano de sistemas informacionais: modo de armazenamento, acesso e distribuição;
- d) aquisição: modo de obtenção da informação;
- e) análise: examinar a informação e identificar os níveis de confiabilidade, segurança e qualidade;
- f) disseminação: distribuição da informação aos que necessitam dela para suas tarefas e atividades;
- g) *feedback*: verificar junto aos usuários se a recepção e distribuição da informação é adequado, e se o treinamento suficiente quanto ao seu uso.

FIGURA 4 - CADEIA DE VALOR DA INFORMAÇÃO



Fonte: DAVENPORT (1994, p. 98); DAVENPORT (1998, p. 175)

Abaixo é descrita a cadeia de valor da informação (Figura 4) do processo apresentado por DAVENPORT (1994, p. 91-107; 1998, p. 175-197):

- a) determinar as exigências de informação: deve-se identificar o ambiente informacional interno e externo da organização, seja:
  - os usuários, seus papéis e suas necessidades de informação (seja estruturada ou não estruturada e formal e informal);
  - as fontes de informações internas e externas e os canais de acesso e custo;
  - o modo como acessam ou poderão acessar a informação de acordo com disposição de recursos tecnológicos e das políticas de informação.
- b) coletar e adquirir informação: é definida após a identificação da sua necessidade pelos usuários ao explorar o ambiente informacional em novos canais e fontes de informação e certificação da confiabilidade das atuais.
- c) classificar e armazenar informação: início do tratamento da informação coletada que é organizada, estruturada, categorizada e disponibilizada em um repositório de forma que facilite sua busca e recuperação pelo usuário. A classificação permanece essencialmente como uma atividade humana, devido ao estudo de como se dará o acesso posterior às Informações pelos usuários. O modo de classificação interfere tanto no modo de coleta da informação como na sua representação;
- d) compactar e formatar informação: refere-se ao modo como a informação pode ser extraída e tratada para um novo suporte e representada, isolada ou combinada, na forma escrita, gráfica ou sonora, por exemplo;

- e) distribuir informação: o modo como está formatada influencia em sua distribuição. Esse processo envolve a transferência da informação tratada para os usuários através de canais pré-estabelecidos. De acordo com as políticas de informação, os usuários podem receber o conteúdo informativo previamente aguardado, ser avisados da sua disposição com indicação e autorização de acesso ou também desenvolver o hábito de procurar pela informação necessária com uso de catálogos atualizados ou de sistemas de busca;
- f) usar a informação: já tratada e com valor agregado por atender às necessidades e poder ser aplicada dentro do contexto organizacional pelo usuário em suas atividades, serve para:
  - apoiar na tomada de decisão sobre um fato ou evento;
  - reduzir ou aumentar incertezas sobre um assunto;
  - comercialização da informação através de produtos ou prestação de serviços dentro ou fora da organização;
  - agregar outras informações para apresentações de relatórios, projetos ou explicações em reuniões.

De forma similar a BUTCHER e ROWLEY (1998) (Figura 3), CHOO (1998, p. 25) apresenta a Gestão da Informação como um ciclo inter relacionado de atividades informacionais, voltadas para planejar, projetar e coordenar processos de informação (Figura 5), aproximando a tecnologia da informação e modo para gerir os recursos de informação.

Neste modelo de processo apresentado, MCGEE e PRUSAK (1994, p. 119-124) referem-se ao desenvolvimento de produtos e serviços de informação para atender às necessidades do usuário.

Produtos e serviços de informação atuam em diferentes grupos de usuários, para isso deve ser feito um estudo de como poderão solicitar, acessar e receber a informação disponível; seja ela genérica ou específica (CHOO, 1998, p. 38-39).

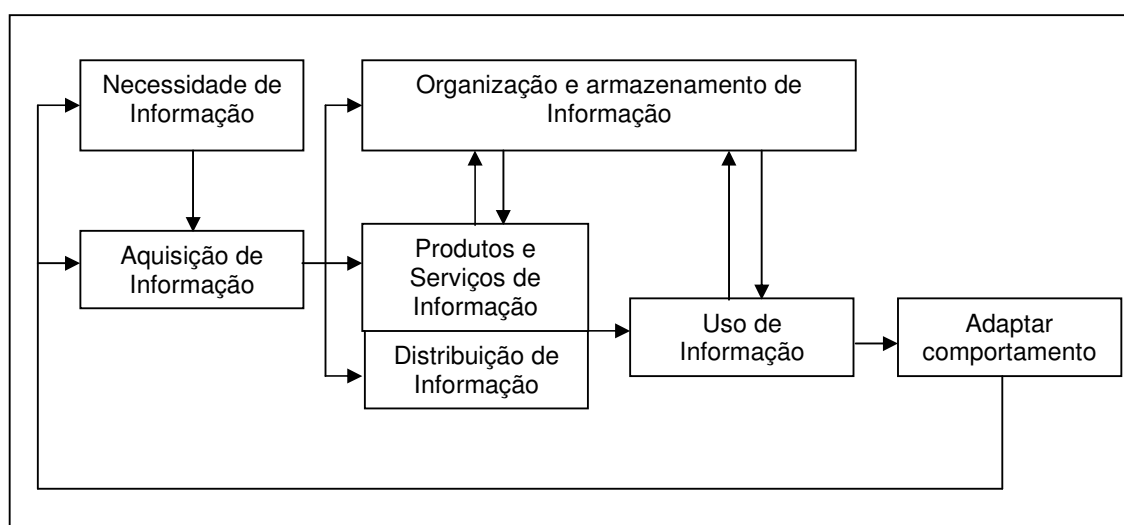
A etapa de desenvolvimento de produtos e serviços de informação segue as etapas iniciais de tratamento da informação para facilitar sua transferência ao usuário (BEUREN 2000, p. 70).

DAVENPORT (1994, 313-317) refere-se aos serviços como meio de atender aos interesses e necessidades dos clientes com práticas de trabalho em um

processo. Produtos de informação como objetos desenvolvidos e voltados ao tratamento e apresentação da informação, normalmente, em forma de serviços.

Na Figura 5, CHOO (1998, p. 24, 38-42, 200) apresenta os serviços e produtos, paralelo à distribuição da informação. Pois facilitam o ato de informar, seu acesso e o manejo de recursos de modo prático para desenvolver atividades orientadas com a informação, de modo que incrementalmente seu uso, agregue valor e maior interesse ao usuário.

FIGURA 5 - CICLO DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO



Fonte: CHOO (1998, p. 24)

As etapas do modelo de processo de Gestão da Informação são, baseadas no modelo apresentado por DAVENPORT (1994, 1998), e descritas por CHOO (1998, p. 24-25, 208) do seguinte modo:

- a) necessidade de informação: identificar os usuários e compreender como utilizam e poderão utilizar a Informação para fins presentes e futuros;
- b) aquisição de informação: reunir a informação necessária, dispersa no meio, de forma coordenada, e dirigir para a rota determinada, seja distribuição direta do meio até usuário, através de produtos ou serviços ou armazenamento para acesso posterior;
- c) produtos e serviços de informação: incrementar o meio e o modo de disponibilizar a informação armazenada para o usuário em formato que permita sua interação e entendimento do sistema;

- d) distribuição da informação: viabilizar serviços e produtos segmentados, através dos canais, para aumentar a consciência e percepção para a tomada de decisão do usuário;
- e) organização e armazenamento de informação: centralizar o conteúdo informativo em uma base de dados, catalogado e classificado de acordo com as necessidades dos usuários, de forma que facilite sua recuperação e compartilhamento para uso;
- f) uso de informação: analisar e interpretar os fatos e eventos, para a criar, representar e conceber elementos de interesse para atuar no meio, com tomada de decisão através da escolha e seleção das alternativas disponíveis;
- g) adaptar o comportamento: ocorre quando o usuário compreende e assimila o significado e importância da informação, esse aprendizado gera conhecimento, e faz com que atue de modo diferente diante de uma situação, pelo que lhe foi transmitido. Faz com que avalie e, se necessário, busque mais informações pelos canais disponíveis, para diminuir dúvidas sobre o assunto ou atender a necessidade de novas situações, realimentando o sistema.



## 5 METODOLOGIA

Trata-se de pesquisa exploratória em um ambiente organizacional, através de observação e análise das falhas de um processo existente e uma proposta de mudança.

Para isso, é apresentado o paralelo entre o referencial teórico sobre os modelos pesquisados e o modelo proposto para essa situação específica.

A metodologia foi dividida em quatro etapas:

a) definição do escopo:

- definição do problema: entender a situação, levantar as obstruções, impedimentos ou inexistências de elementos que permitam a resolução dessa situação;
- definição da justificativa: a relevância e o motivo para a resolução do problema;
- definição do objetivo geral e objetivos específicos: o que se quer atingir para a resolução do problema.

b) pesquisa bibliográfica:

- desenvolver o embasamento bibliográfico sobre os seguintes tópicos:
  - Informação;
  - Fluxo de Informação;
  - Mapeamento de Fluxo de Informação;
  - Gestão da Informação.
- levantar bibliografia sobre os tópicos abordados, através de pesquisa e coleta de conteúdo informativo:
  - em material acadêmico utilizado nas disciplinas do curso de graduação em Gestão da Informação,
  - em acervos de bibliotecas especializadas para consulta de livros;
  - consultas via Internet de acervos virtuais, *sites* de referência sobre o assunto e periódicos eletrônicos;
  - conversas com profissionais das áreas de Administração, Informática e Ciência da Informação para indicação de obras e autores;

- organização de sistema de fichas para facilitar a classificação e recuperação do material impresso e digital dos assuntos por área e sub-área.
- c) apresentação do modelo baseado no referencial teórico:
- descrição do ambiente organizacional;
  - descrição do atual processo;
  - descrição do modelo de processo proposto;
  - relação dos resultados esperados de acordo com as mudanças do modelo proposto.
- d) análise dos resultados:
- reflexão sobre o estudo bibliográfico feito para a construção do modelo proposto;
  - impacto do tratamento da informação para uso na organização;
  - verificação e validação da importância do estudo feito para a formação acadêmica e profissional.

## 6 ORGANIZAÇÃO ESTUDADA

### 6.1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO ESTUDADA

Faculdades Integradas do Brasil (UNIBRASIL), é uma Instituição de Ensino Superior, Particular, mantida pelo Complexo de Ensino Superior do Brasil (CESB). Com instalações no antigo convento das Irmãs Oblatas, iniciou as suas atividades em abril de 2000 (Quadro 1).

Os documentos que fundamentam a instituição são:

- a) normas do Conselho Nacional de Educação (CNE) e de toda a legislação pertinente;
- b) estatuto da instituição, aprovado pelo Conselho Superior (CONSU);
- c) regimento geral, homologado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CONSEPE).

QUADRO 1 – RELAÇÃO DE CURSOS POR INÍCIO DE ATIVIDADES

ANO DE INÍCIO	CURSOS DE GRADUAÇÃO E PÓS-GRADUAÇÃO
2000	Bacharelado em Direito
	Bacharelado em Administração - habilitação Marketing
	Bacharelado em Administração - habilitação Recursos Humanos
	Bacharelado em Administração - habilitação Gestão de Negócios
	Bacharelado em Administração - habilitação Comércio Exterior
	Bacharelado em Administração Pública
2001	Bacharelado em Ciências Econômicas
	Bacharelado em Comunicação Social - habilitação Jornalismo
	Bacharelado em Comunicação Social - habilitação Publicidade e Propaganda
2002	Bacharelado em Ciências Contábeis
	Licenciatura em Letras Português-Espanhol
	Licenciatura em Pedagogia
	Bacharelado em Relações Internacionais
	Bacharelado em Comunicação Social - habilitação Relações Públicas
	Bacharelado em Turismo
	Pós-Graduação Especialização em Administração Pública
2003	Licenciatura em Computação
	Licenciatura em Matemática
	Bacharelado em Sistemas de Informação

Fonte: FACULDADES INTEGRADAS DO BRASIL (2004)

Em seu planejamento, a UNIBRASIL especifica os seguintes elementos:

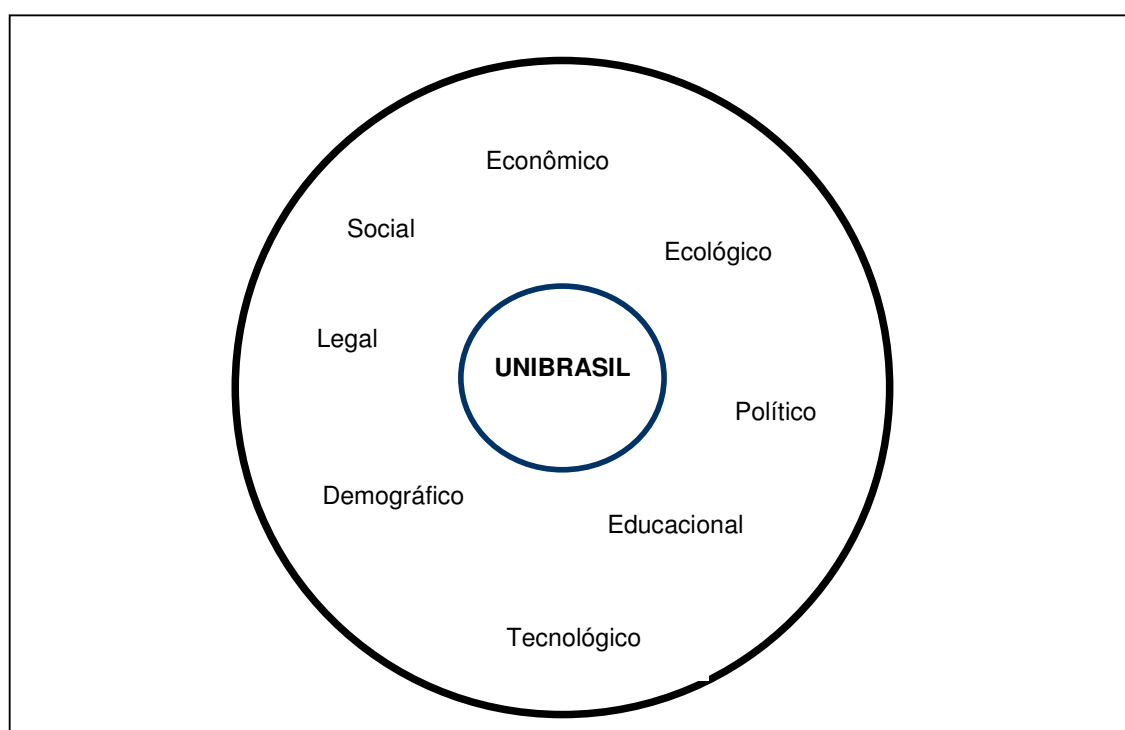
- a) negócio: "Ofertar ensino de nível superior de qualidade para a comunidade".
- b) visão: "Até o ano de 2008, possuir estrutura acadêmica e administrativa para tornar-se uma Universidade".
- c) missão: "Formação de pessoas que possam assumir a plenitude da condição humana, pela geração de saberes, idéias e valores comprometidos com a realidade brasileira".
- d) objetivos gerais:
  - formar profissionais em nível superior;
  - aperfeiçoar e especializar técnicos e profissionais no campo de ensino administrativo e em atividades afins;
  - oferecer à comunidade, sob forma de cursos e serviços, as suas atividades de ensino e pesquisa.
- e) objetivos específicos:
  - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;
  - formar em cursos de graduação presenciais ou à distância, profissionais e especialistas de nível superior, compromissados com a realidade e com a solução dos problemas nacionais e regionais;
  - realizar pesquisas e estimular atividades criadoras;
  - estender ensino e pesquisa para a comunidade, através de atividades de extensão e prestação de serviços, beneficiando a população com os resultados da pesquisa científica e tecnológica desenvolvida na instituição;
  - promover o intercâmbio e a cooperação científica com instituições de ensino dos diversos graus, visando o desenvolvimento da educação, da cultura, das artes, das ciências e da tecnologia;
  - participar do desenvolvimento sócio-econômico e tecnológico do país e, em particular, da região sul, em diversas áreas do conhecimento;
  - promover cursos de pós-graduação, atualização e extensão, seqüenciais nas modalidades: presencial e a distância.

## 6.1.1 Análise de Ambiente

### 6.1.1.1 Macro Ambiente

Para identificar os elementos que compõem o ambiente interno e externo da organização são levados em conta fatores apresentados na Figura 6 e descritos a seguir:

FIGURA 6 - MACRO AMBIENTE



Fonte: FACULDADES INTEGRADAS DO BRASIL (2004)

- a) Econômico: refere-se às condições decorrentes do estudo das medidas de valores, no contexto de produção e serviços gerados onde a organização atua. Os custos variam entre os períodos, fazendo com que os tomadores de decisão considerem também as perspectivas futuras de estabilidade de preços ou inflação. As mudanças nas condições econômicas não afetam do mesmo modo todas as áreas de uma organização, que tende a cortar os programas que considera menos importantes para suas metas globais,

a menos que haja pressões políticas externas que impeçam estas decisões. Os componentes das variáveis econômicas são:

- o crescimento do PIB (Produto Interno Bruto), ou seja, a soma dos valores da produção do setor primário (agricultura), secundário (indústria de manufatura) e terciário (setor de serviços);
- o balanço de pagamentos;
- o nível de reservas cambiais;
- a balança comercial;
- a taxa de inflação;
- a taxa de juros;
- a estabilidade monetária;
- o mercado de capitais;
- a arrecadação de impostos (federais, estaduais e municipais);
- o nível de distribuição de renda;
- custo com a mão-de-obra e matérias-primas.

b) Ecológico: refere-se à situação do meio ambiente em que se encontra a organização (as condições naturais e sociais). Na ecologia natural, as organizações operam dentro de ecossistemas que podem receber interferência do homem. A ecologia social trata das condições decorrentes da proximidade de outras organizações;

c) Político: refere-se aos resultados decorrentes dos critérios de decisão adotados pelos governos (federal, estaduais, municipais e estrangeiros), quando suas decisões influenciam as ações presentes e futuras da organização. Os elementos políticos podem estabilizar ou desestabilizar a política no país em geral, conforme relacionados:

- partidos políticos;
- sindicatos;
- instituições religiosas;
- forças armadas;
- associações de classe;
- empresas multinacionais;
- empresas estatais;
- ministérios;
- secretarias de Estado;

- poder legislativo;
  - poder judiciário;
  - poder executivo;
  - regime de governo;
  - importância relativa dos fatores de poder;
  - tipos de relacionamentos entre fatores;
  - tipos de participação dos fatores;
  - política monetária;
  - política tributária;
  - política de distribuição de renda;
  - política de relações internacionais;
  - legislação (federal, estadual, municipal);
  - política de estatização;
  - política de segurança nacional e demais áreas de interesse.
- d) Educacional: refere-se, neste caso, à responsabilidade do ensino superior como mola propulsora ao desenvolvimento e aprimoramento do conhecimento através do próprio ensino, da pesquisa e da extensão, para a difusão da produção científica pelas Universidades, principalmente públicas. Como os demais fatores, o Educacional é muito influenciado pelos interesses da sociedade e organismos externos, principalmente políticos e econômicos. O aumento pela procura de vagas no ensino superior pelas pessoas, em busca de melhor qualificação profissional, principalmente econômica e social, acompanhado do grande aumento da oferta de vagas pela iniciativa privada, fez com que os agentes regulamentadores da área de ensino acompanhem e avaliem com atenção as mudanças do ambiente educacional (FRÖSE, 2004). No Brasil, a estrutura acadêmica das Instituições de Ensino Superior (IES), é classificada da seguinte forma<sup>3</sup>:
- Universidades;
  - Centros Universitários;
  - Faculdades Integradas;
  - Faculdades;

---

<sup>3</sup> Segundo o Artigo 8 do Decreto nº 2306, de 19 de agosto de 1997.

- Institutos Superiores ou Escolas Superiores.
- e) Tecnológico: refere-se à influência na determinação dos produtos, dos serviços, dos equipamentos e de como diversas ações serão geridas na sociedade e na indústria. A tecnologia é um fator ambiental na medida em que as organizações precisam das inovações tecnológicas externas ou desenvolvem internamente para atingir seus objetivos, seja para aprimorar ou criar novos produtos ou serviços, processos de produção e de operações e seus os equipamentos utilizados ou informações utilizadas como insumos. Atualmente, as tecnologias de informação e de Comunicação desatualizam-se em período mais curto de tempo. O investimento é alto e importante para uma organização se manter no mercado. O gasto tornou-se cauteloso, é levado em consideração o tempo de retorno do investimento e também o modo de operação das organizações, que tem o processo de criação e fornecimento de serviços e produtos afetados;
- f) Demográfico: refere-se às características mais importantes da população. Numa sociedade onde raça, religião, etnia são considerações importantes, as organizações precisam também estar alertas para as mudanças nesses aspectos. A população e as organizações sofrem as conseqüências das mudanças demográficas, geralmente aferidas por censo, tais como:
- densidade populacional;
  - mobilidade interna da população (população flutuante);
  - índice de natalidade;
  - índice de mortalidade;
  - taxa de crescimento demográfico;
  - taxa de crescimento populacional;
  - composição e distribuição da população por sexo, idade e estrutura familiar.
- g) Legal: refere-se às leis, conjunto de normas válidas que regulam, controlam, incentivam ou restringem determinados comportamentos organizacionais. Dependem do contexto político-econômico-social, qualquer que seja seu fundamento, a legislação vigente possui grande influência sobre o comportamento da organização de forma direta ou indireta;



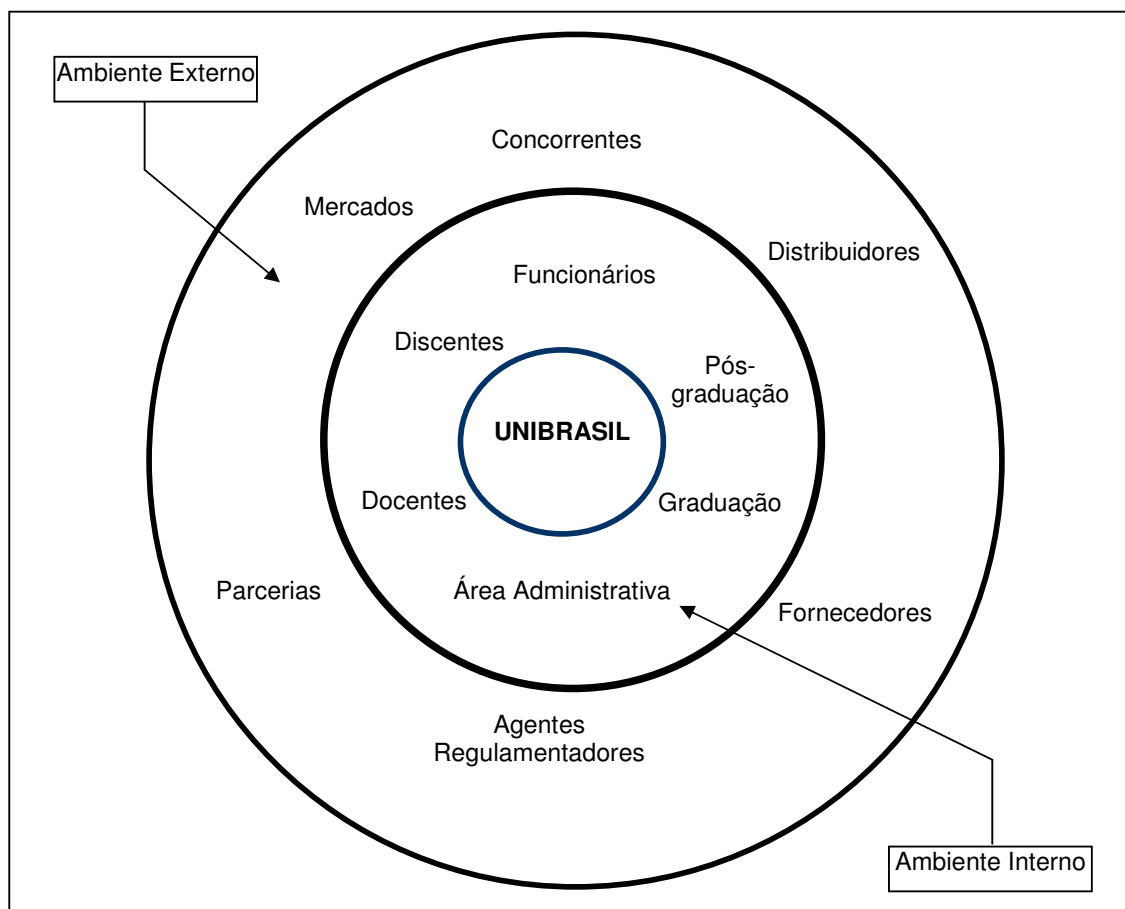
- h) Social: refere-se a toda organização que está sujeita às pressões sociais e às influências, seja no meio social ou cultural onde se localiza. Os principais componentes do meio social que repercutem nas atividades das organizações são:
- as tradições culturais e religiosas do país, em geral, e da comunidade onde está localizada, em particular;
  - estrutura do orçamento familiar de despesas em relação a bens e serviços;
  - importância relativa dada à família e à coletividade local e nacional;
  - atitude das pessoas frente ao trabalho e os ideais quanto à profissão;
  - atitude quanto ao dinheiro e à poupança;
  - homogeneidade e heterogeneidade das estruturas raciais e lingüísticas do país.

#### 6.1.1.2 Ambiente de Tarefa

No Ambiente de Tarefa (Figura 7) da organização são identificados os componentes dos seguintes ambientes:

- a) interno: refere-se às áreas estruturadas por pessoas, recursos tecnológicos e procedimentos, que recebem os recursos informacionais e materiais para serem transformados e apresentar resultados específicos;
- b) externo: composto por elementos fora do sistema organizacional que influenciam, fornecem e recebem recursos da organização através de canais pré-estabelecidos regidos por políticas.

FIGURA 7 - AMBIENTE DE TAREFA



Fonte: FACULDADES INTEGRADAS DO BRASIL (2004)

#### 6.1.1.3 Ambiente Externo da Organização

Descrição do Ambiente Externo:

- a) mercado: a comunidade, pessoas com segundo grau completo e/ou formadas em cursos de graduação que estejam dispostos em estudar em um dos cursos ofertados pela instituição;
- b) concorrentes: demais Instituições de Ensino Superior (IES) que competem pelo mercado:
  - concorrentes diretos: Instituições de Ensino Superior que ofertem cursos de mesma formação que a instituição estudada, e que estejam localizados na região de Curitiba;

- concorrentes indiretos: Instituições de Ensino Superior que ofertem cursos tecnológicos, de graduação e de pós-graduação não ofertados pela UNIBRASIL e instituições que não estejam na região de Curitiba.
- c) fornecedores: todas as organizações que prestem serviços para a instituição estudada;
- d) parcerias: instituições de direito privado como empresas e indústrias, Organizações Não Governamentais (ONGs) como associações de moradores e agentes de integração para estágios acadêmicos, órgãos públicos, demais instituições de ensino;
- e) agentes regulamentadores na área de Educação:
  - Ministério da Educação e Cultura (MEC) e suas principais autarquias:
    - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP);
    - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES);
  - Conselho Nacional de Educação;
  - Secretaria de Educação Superior;
  - Sindicato dos Estabelecimentos Particulares de Ensino Superior;
  - Sindicato dos Professores dos Estabelecimentos Particulares de Ensino Superior.

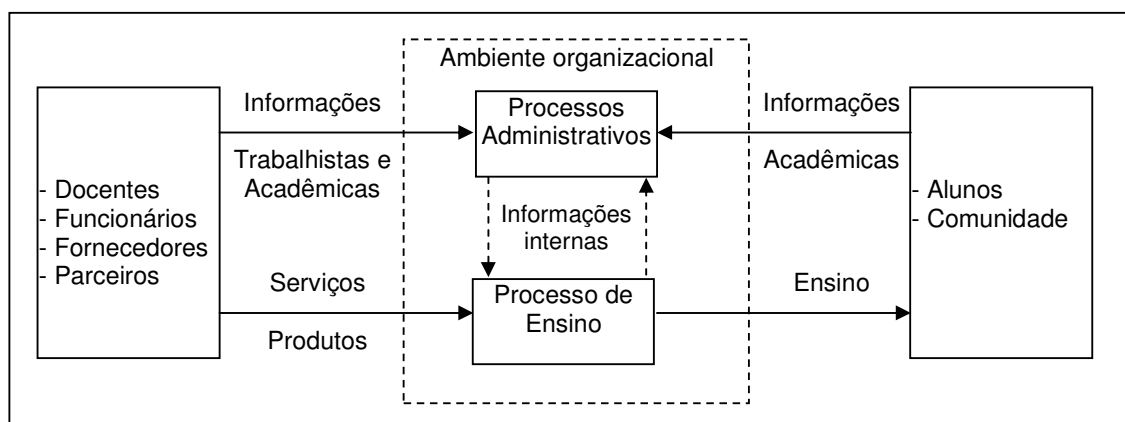
#### 6.1.1.4 Ambiente Interno

A estrutura organizacional divide-se claramente em duas grandes áreas:

- a) Área Acadêmica voltada ao macro processo de ensino, gerida pela Direção Geral composta pelas:
  - Direção Acadêmica;
  - Secretaria;
  - Coordenações de cursos de graduação e pós-graduação;
  - Departamentos, assessorias, núcleos com envolvimento direto com a vida acadêmica.
- b) Área Administrativa, gerida pela Superintendência, composta pelas áreas que dão suporte e desenvolvem os processos de apoio à Área Acadêmica (Figura 8):

- Coordenação Administrativa;
- Recursos Humanos;
- Financeiro;
- Contabilidade;
- Departamento de Informática;
- Departamento de Admissão Acadêmica;
- Assessorias e laboratórios, com funções administrativas ou técnicas, envolvidas de forma direta ou indireta com o atendimento à Área Acadêmica.

FIGURA 8 - RELAÇÃO DE FLUXO DE TRABALHO ENTRE AS ÁREAS ACADÊMICA E ADMINISTRATIVA



Fonte: adaptado de TACHIZAWA e ANDRADE (2001, p. 146)

Descrição do Ambiente de Tarefa Interno:

- a) área administrativa: compreende o Campus, a infra-estrutura da instituição para atender a comunidade;
- b) funcionários: todo o quadro de pessoal contratado – gerencial e de apoio técnico – para a Área Administrativa, que tratam da manutenção e funcionamento de todas os setores da instituição, aos quais são ofertados cursos de aprimoramento profissional de acordo com suas atividades;
- c) docentes: compreende todo o quadro de professores contratados para lecionar nos cursos de graduação e pós-graduação ofertados pela instituição;

- d) discentes: compreende todo o quadro de alunos pertencentes aos cursos de graduação e pós-graduação;
- e) graduação: são os cursos ofertados à comunidade para capacitar profissionais em diversas áreas do conhecimento – licenciatura e bacharelado – através de exame vestibular e transferência;
- f) pós-graduação: são os cursos ofertados à comunidade para capacitar e desenvolver o potencial de acadêmicos já graduados em diversas áreas do conhecimento.

### 6.1.3 Unidade organizacional estudada

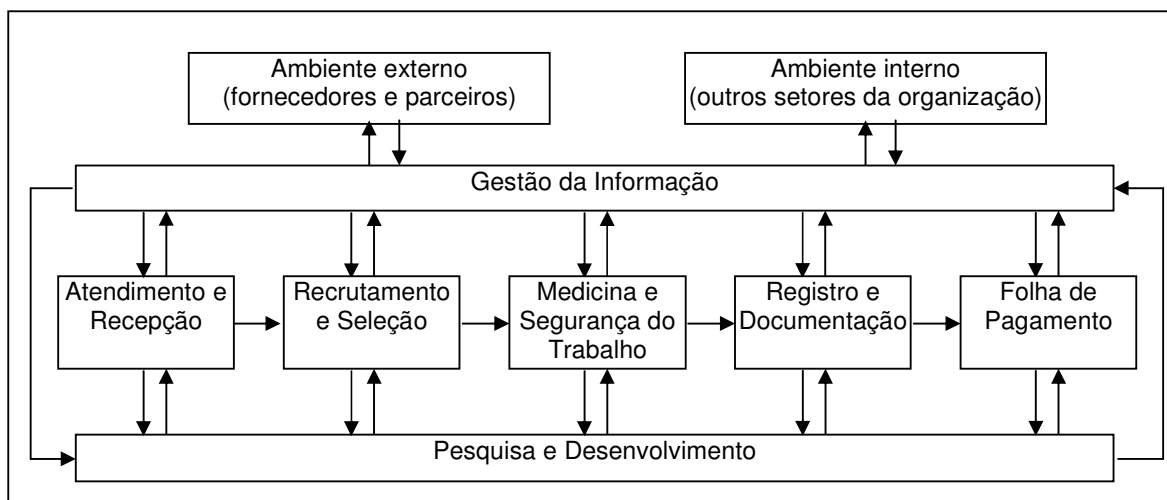
Setor de Recursos Humanos, também denominado Coordenação de Gestão de Pessoas, responsável pelas Informações e manutenção do quadro de pessoal da instituição, está estruturado em seis processos principais, que se inter-relacionam e colaboram entre si, através de seus sub-processos e fluxos de trabalho, a partilha e transferência de informação (Figura 9):

- a) Recepção e Atendimento:
  - encaminhamento e orientação de pessoal;
  - encaminhamento e recebimento de solicitações e documentação via protocolo;
  - distribuição de benefícios.
- b) Recrutamento e Seleção:
  - recrutamento de candidatos para as áreas solicitantes;
  - seleção de candidatos;
  - integração de recém contratados;
  - treinamento de funcionários.
- c) Folha de Pagamento:
  - contrato para admissão de trabalho;
  - rescisão de contrato de trabalho;
  - férias e demais direitos trabalhistas referentes à remuneração;
  - emissão de declarações relativas às atividades trabalhistas.
- d) Registro e Documentação:
  - trabalhista, referente a todos os funcionários e estagiários contratados;
  - titulação acadêmica dos docentes.

- e) Medicina e Segurança do Trabalho:
  - atendimento às normas da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);
  - controle da distribuição e uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI) pelos funcionários.
- f) Gestão da Informação:
  - desenvolvimento e acompanhamento de recursos informacionais para apoio aos processos anteriores;
  - desenvolvimento e adequação de políticas de informação para uso dos recursos de informação na organização;
  - reconhecimento e identificação de fontes de informação internas e externas à organização;
  - mapeamento de fluxos de informação entre os sistemas de informação, clientes e fornecedores internos e externos, relacionados ao setor de Recursos Humanos;
  - consultoria à comunicação interna aos funcionários.
- g) Pesquisa e Desenvolvimento:
  - identificação de necessidades internas e externas do setor de Recursos Humanos e da UNIBRASIL;
  - aprovação e orientação dos recursos para subsidiar os projetos;
  - acompanhamento da implementação e implantação dos projetos relacionados com a área.

Na Figura 9 são apresentados os relacionamentos entre os processos de Gestão da Informação e Recepção e Atendimento como processos de apoio aos demais processos, que formam a cadeia cíclica do processo-chave de um fluxo de trabalho para contratação de pessoal neste sistema de informação:

FIGURA 9 - RELAÇÃO INTERNA ENTRE OS PRINCIPAIS PROCESSOS DO SETOR DE RECURSOS HUMANOS



Fonte: adaptado de TACHIZAWA e ANDRADE (2001, p. 146) e CRUZ (1998).

O processo de Gestão da Informação apóia as atividades dos demais processos, principalmente o processo de Pesquisa e Desenvolvimento, desenvolvendo serviços internos de informação utilizando a rede de computadores e otimizando o uso de recursos de tecnologia da informação e comunicação, mantidos pelo Departamento de Informática, como: e-mail, softwares aplicativos, como cadastro de pessoal e folha de pagamento, bancos de dados desenvolvidos para servir de apoio aos sistemas de informação, baseados nas pessoas com uso de rede de computadores desenvolvida em estrutura de árvore hierárquica.

O desenvolvimento dos serviços conta com a participação de pessoas envolvidas diretamente nos outros processos, com base na análise de ambiente de cada atividade dos processos e na relação que cada um possui com os demais, para atender as necessidades dos demais setores da organização no ambiente interno, além dos fornecedores e parceiros no ambiente externo.

Para isso, é necessário identificar as fontes de informação internas e externas ao setor de Recursos Humanos, além do modo como estas Informações estão disponíveis para acesso (Quadro 2).

QUADRO 2 – PRINCIPAIS FONTES DE INFORMAÇÃO PARA O SETOR DE RECURSOS HUMANOS

CATEGORIAS	FONTES INTERNAS	FONTES EXTERNAS
<b>Humanas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Docentes da instituição;</li> <li>- Funcionários da área administrativa;</li> <li>- Alunos;</li> <li>- Estagiários.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Candidatos aos cargos de:</li> <li>- Docentes;</li> <li>- Funcionários para área administrativa;</li> <li>- Estagiários.</li> </ul>
<b>Textuais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornal acadêmico da instituição;</li> <li>- Avisos em murais;</li> <li>- Editais;</li> <li>- Relatórios;</li> <li>- Memorandos;</li> <li>- Currículos de funcionários;</li> <li>- Projetos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Currículos para contratação;</li> <li>- Jornais de associações;</li> <li>- Jornais de órgãos sindicais;</li> <li>- Jornais e boletins da área de educação;</li> <li>- IOB (Informações Objetivas);</li> <li>- Jornais e boletins da área contábil e Recursos Humanos;</li> <li>- Informativos sobre a CIPA;</li> <li>- Livros com Legislação comentada, como: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Código Civil;</li> <li>- Consolidação das Leis Trabalhistas;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Digitais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Banco de Dados (referente aos docentes, funcionários e alunos);</li> <li>- Arquivos digitais produzidos na forma de textos e gráficos;</li> <li>- e-mails individuais;</li> <li>- Boletins on-line;</li> <li>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Assinaturas de serviços via Internet sobre Informação na área Contábil, de Recursos Humanos e de Educação;</li> <li>- MEC;</li> <li>- INEP;</li> <li>- CAPES;</li> <li>- Plataforma Lattes (APÊNDICE A);</li> <li>- Receita Federal;</li> <li>- Caixa Econômica Federal;</li> <li>- Ministério do Trabalho;</li> <li>- Prefeitura Municipal de Curitiba.</li> </ul>

Fonte: baseado em CHOO (1998, p. 139).

#### 6.1.3.1 Apresentação do processo de Recrutamento e Seleção

Para contratar pessoal que atenda os requisitos necessários para os cargos ofertados, as pessoas envolvidas no processo de Recrutamento e Seleção precisam de Fontes de Informações seguras e atualizadas.

Também necessitam de canais confiáveis para acesso e retorno de Informações pertinentes, nas etapas de Planejamento de Recursos Humanos de profissionais capacitados e interessados em trabalhar na instituição, composto por:

- a) entrevista;
- b) avaliação;
- c) seleção;
- d) integração;
- e) treinamento.



Nesse processo, recrutamento é atrair candidatos potenciais para preencher vagas disponíveis na organização. Selecionar refere-se à escolha dos candidatos recrutados mais aptos para ocupar as vagas disponíveis.

Os principais passos para realizar o Planejamento de Recursos Humanos são:

- a) avaliar os Recursos Humanos atuais;
- b) avaliar as necessidades futuras de Recursos Humanos;
- c) desenvolver programa para atender às necessidades futuras de Recursos Humanos.

#### 6.1.3.1.1 Recrutamento e Seleção para a Área Administrativa:

Para a contratação de pessoal para a área administrativa, seguem-se as seguintes etapas do processo de Recrutamento e Seleção, representados também, com uso de fluxograma e identificação de algumas rotas de Workflow, no ANEXO A:

- a) solicitar vaga por parte do setor interessado;
- b) autorizar abertura de vaga pela Superintendência;
- c) abrir vaga pelo setor de Recursos Humanos;
- d) classificar e ofertar vaga como estágio ou emprego por parte do setor de Recursos Humanos;
- e) encaminhar vaga de estágio para:
  - setor de Serviço Social oferta vagas aos alunos candidatos cadastrados em seu Banco de dados;
  - agentes de integração conveniados ofertam vagas aos alunos de outras Instituições de Ensino Superior, tais como:
    - Centro de Integração Empresa Escola do Paraná (CIEE/PR);
    - Instituto Euvaldo Lodi do Paraná (IEL/PR).
- f) desenvolver Processo Seletivo para vagas de emprego (ANEXO B);
- g) entrevistar candidatos (para vagas de estágio e de emprego);
- h) comunicar parecer negativo aos candidatos não aprovados;
- i) encaminhar candidatos aprovados para entrevista e seleção final do setor solicitante;
- j) receber parecer de contratação do setor solicitante;
- k) encaminhar para contratação.

Na instituição, o Processo Seletivo é um sub-processo do processo de Recrutamento e Seleção, que inicia na solicitação da vaga pelo setor solicitante até a contratação do candidato.

O Processo Seletivo abrange as etapas de oferta de vagas, recrutamento de candidatos, análise de currículo e seleção em grupo, aplicado nos casos em que existam cinco ou mais candidatos para a vaga ofertada, ou individual.

Os currículos enviados pelos candidatos possuem informação textual sobre sua formação acadêmica, experiência profissional e conhecimentos específicos para a vaga ofertada.

Abaixo são apresentadas as etapas do Processo Seletivo (ANEXO B):

- a) encaminhar vaga de emprego para remanejamento, através de recrutamento interno:
  - ofertar vagas aos funcionários em editais e boletins internos;
  - receber e analisar currículos de candidatos interessados.
- b) encaminhar vaga de emprego para recrutamento externo;
- c) consultar currículos disponíveis no setor de Recursos Humanos;
- d) ofertar vagas aos parceiros conveniados:
  - Serviço Nacional de Emprego (SINE);
  - Guarda Mirim;
  - Associação de Deficientes Físicos do Paraná (ADFP);
  - Empresas de encaminhamento de Recursos Humanos.
- e) ofertar vagas nos meios de comunicação de massa:
  - jornais;
  - site de Internet.
- f) receber currículos enviados pelos parceiros conveniados;
- g) receber currículos enviados por demais candidatos;
- h) analisar currículos recebidos;
- i) agendar horário para entrevistas;
- j) verificar necessidade de aplicação de atividades para seleção de pessoal:
  - desenvolver atividades em grupo para avaliar as características e desempenho pessoal e profissional de cada candidato com os demais;
  - entrevistas para avaliação individual do candidato.

- k) selecionar e encaminhar os candidatos aprovados ao setor solicitante, continuando o processo de Recrutamento e Seleção.

#### 6.1.3.1.2 Recrutamento e Seleção de Docentes para a Área Acadêmica

Para recrutar e selecionar docentes, o processo é diferente da Área Administrativa, pois envolve diretamente o processo-chave da instituição, ou seja, o processo de Ensino.

Daí a importância em ter no corpo docente, profissionais capacitados em determinadas áreas do conhecimento para lecionar em sala de aula, além de desenvolver atividades complementares como grupos de pesquisa e projetos de extensão universitária.

Para o corpo docente, seguem-se as seguintes etapas do processo de Recrutamento e Seleção, também representadas na forma de fluxograma no ANEXO C:

- a) antes do recrutamento externo, os coordenadores de cursos identificam potenciais docentes que já lecionem na instituição, já no semestre anterior, seja:
  - para as disciplinas já ministradas na instituição que necessitem de substituição, troca de horário ou troca de turno pelos docentes;
  - para novas disciplinas ainda não ministradas.
- b) ao confirmar a necessidade de docentes para as novas disciplinas, os coordenadores solicitam a abertura de vaga para docentes, podendo ocorrer:
  - seleção através de concurso público, organizado pela Direção Geral, de acordo com critérios do próprio setor;
  - contato direto dos coordenadores aos docentes potenciais, seja:
    - através do próprio conhecimento de profissionais na área de ensino;
    - através de indicação de docentes e profissionais da área;
    - recebimento e avaliação de currículos de docentes (impressos ou digitais, anexados em e-mail) encaminhados ao setor de Recursos Humanos;
  - anúncio de vagas em classificados de jornais de grande circulação.

c) após a autorização de abertura de vagas, pela Direção Acadêmica e Direção Geral, para docentes ministrarem novas disciplinas, o setor de Recursos Humanos inicia o processo de contratação:

- autorização da coordenação do curso sobre horário de aula;
- solicitação de cópias de documentos pessoais;
- solicitação da carteira trabalho para registro;
- apresentação de exame médico;
- comprovação de titulação acadêmica;
- comprovação de produção acadêmica;
- currículo atualizado.

## **7 PROPOSTA DE MODELO DE PROCESSO PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

### **7.1 ANÁLISE E DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO ATUAL**

A instituição existe há poucos anos e não possui um canal estruturado, com uso de tecnologia da informação e práticas para tratar e manipular a informação de forma que agregue valor, e viabilize o fluxo de informação de currículos acadêmicos como fontes de informação, de forma que facilite e auxilie, como ferramenta, na tomada de decisão, na seleção e futura contratação de docentes.

Nos cursos de graduação da instituição, os mais antigos estão com as primeiras turmas nos últimos semestres, enquanto que, em outros cursos, suas turmas mais antigas estão no terceiro ou quarto período. Há ainda a possibilidade de abertura de cursos em outras áreas do conhecimento nos próximos anos.

Em virtude disso, muitas disciplinas ainda não foram ministradas e necessitam de docentes com experiência, acadêmica e não acadêmica, na área.

O número de currículos, recebido pelo setor de Recursos Humanos, é crescente, são apresentados em diversos modelos impressos ou digitais, com Informações incompletas ou desnecessárias para uso na instituição.

Os coordenadores têm dificuldade em acessar os currículos devido à distância dos setores no Campus, além do modo como os currículos estão dispostos, armazenados em forma impressa em arquivos de aço no setor de Recursos Humanos.

## 7.2 ELEMENTOS ENVOLVIDOS NA PROPOSTA DO PROCESSO

Os processo do setor de Recursos Humanos envolvidos no desenvolvimento da proposta são:

- a) processo: Recrutamento e Seleção.
  - sub-processo: Recrutamento de docentes.
  - atividade: Ofertar vagas para contratação com uso dos meios de comunicação de massa, como jornais e site de Internet.
- b) processo: Gestão da Informação.
  - sub-processo: aquisição de currículos de docentes.
  - sub-processo: disponibilização de currículos de docentes.
  - atividade: desenvolver sistema para captação e disponibilização de currículos de docentes às coordenações de cursos e demais interessados.

### 7.2.1 Público alvo

Público externo composto por docentes potenciais, ou seja, aqueles que pretendam lecionar na instituição.

Público interno, setores da instituição:

- a) Direção Geral:
  - diretor geral;
  - vice-diretor geral;
- b) Direção Acadêmica:
  - diretor acadêmico;
  - vice-diretor acadêmico.
- c) Assessoria Institucional:
  - assessora;
  - assessora adjunta.
- d) Coordenações de cursos de graduação e pós-graduação:
  - coordenadores;
  - coordenadores adjuntos;
  - secretárias.

e) Recursos Humanos:

- coordenador de pessoas;
- gestor da informação;
- supervisores de Recursos Humanos;
- supervisor de folha de pagamento;
- assistentes e auxiliares administrativos.

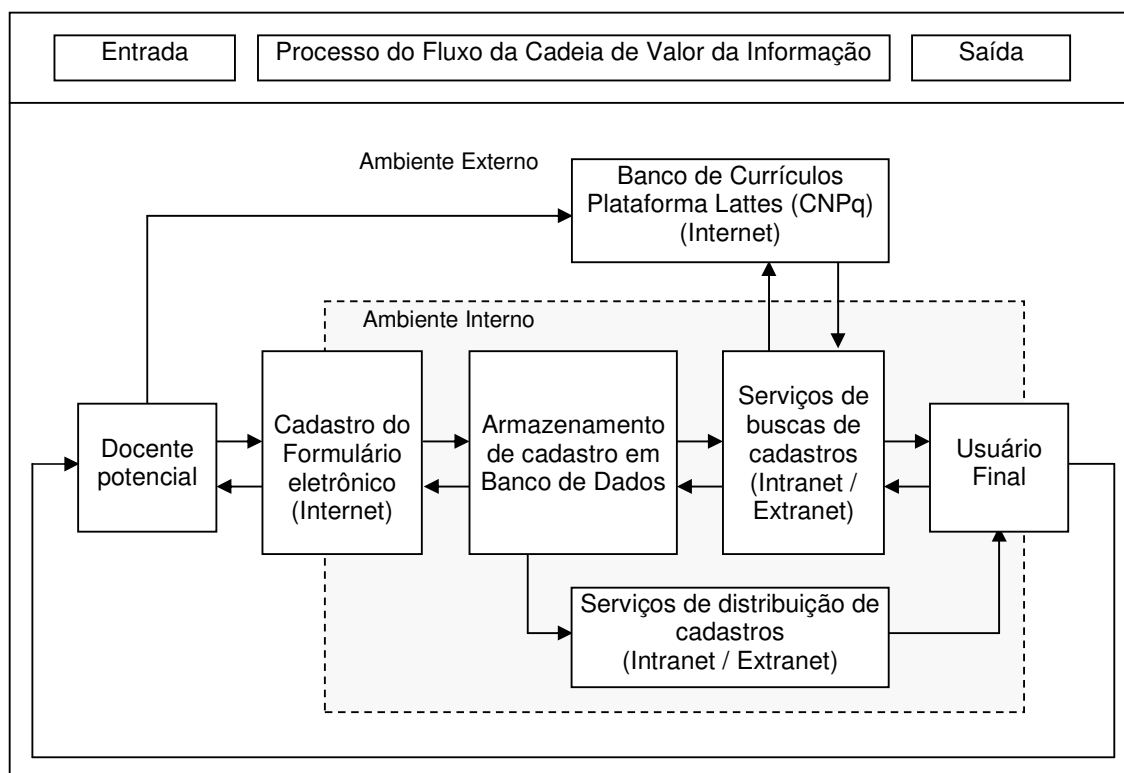
### 7.3 PROPOSTA PARA MODELO DE PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Desenvolver e implantar um sistema de informação, para captar cadastros com dados curriculares de docentes potenciais e facilitar a consulta pelos coordenadores dos cursos da instituição e demais usuários internos, servindo como ferramenta para auxiliar a tomada de decisão para recrutamento, seleção e possível contratação de docentes.

O fluxo de informação gerado está dentro do fluxo de trabalho no processo de apoio para captação de currículos, segue as seguintes etapas (Figura 10):

- a) analisar o ambiente acadêmico externo e interno, além de suas fontes de informação;
- b) identificar a necessidade de informação dos coordenadores;
- c) desenvolver Políticas de Informações para os procedimentos de cada etapa do processo;
- d) adquirir de modo adequado as Informações necessárias;
- e) classificar o conteúdo informativo coletado;
- f) armazenar o conteúdo de forma segura em bancos de dados, mantendo sua integridade de conteúdo e acesso;
- g) disponibilizar cadastros através de serviços de consulta e recebimento;
- h) acompanhar a utilização dos serviços ofertados, tanto na captação de currículos do ambiente externo, como na apresentação ao ambiente interno da instituição.

FIGURA 10 - MODELO DE PROCESSO PARA GESTÃO DA INFORMAÇÃO



Fonte: adaptado de CHOO (1998)

### 7.3.1 Docente potencial

É a fonte de informação viva sobre sua própria experiência acadêmica e não acadêmica, apto a lecionar nos cursos de graduação e pós-graduação, além de desenvolver projetos extracurriculares na instituição.

### 7.3.2 Cadastro de formulário eletrônico

De acordo com a descrição do ambiente organizacional, já apresentado, com foco no recrutamento e seleção de pessoal, especificamente no corpo docente (ANEXO C), há a necessidade de adotar um modelo para coleta de informação sobre os docentes potenciais, para atender as necessidades de contratação da instituição.

O formulário eletrônico, apresentado com instruções no APÊNDICE B, disponível no site de Internet da instituição, é a ferramenta emissora utilizada pela fonte de informação para enviar informação, na forma de metadados para o banco de dados, com essa finalidade.

#### 7.3.2.1 Metadados do formulário eletrônico

A relação de itens que integram o formulário foi levantada através de observação, análise e experiência profissional adquirida no ambiente de trabalho, sobre quais Informações suprem as necessidades dos usuários internos em um primeiro momento sobre um docente potencial, para depois continuar a análise e estudo com maior nível de detalhamento ao consultar o currículo.

Abaixo a relação de itens para atender a necessidade de informação sobre os docentes potenciais:

- a) nome completo do docente;
- b) titulação;
- c) capacitação;
- d) área de concentração;
- e) disciplinas aptas a ministrar na instituição;
- f) telefone para contato;
- g) e-mail para contato;
- h) endereço;
- i) demais informações curriculares com Informações sobre:
  - formação acadêmica;
  - formação complementar;
  - produção acadêmica;
  - produção profissional;
  - experiência profissional como docente;
  - experiência profissional como não docente.

Para que isso seja possível, coleta-se metadados dos docentes, com uso de formulário eletrônico vinculado a um banco de dados, com instruções e mecanismos de segurança para o devido preenchimento e envio de informação, hospedado no site de Internet da instituição.



Portanto, os campos do formulário eletrônico, além da coleta, propiciam para que o próprio docente potencial esteja executando a classificação das Informações fornecidas (APÊNDICE B). Abaixo são apresentados os itens para coleta de metadados dos docentes potenciais:

- a) nome completo;
- b) número do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- c) titulação atual:
  - graduação;
  - especialização;
  - mestrado;
  - doutorado.
- d) área de concentração;
- e) capacitação em andamento:
  - especialização;
  - mestrado;
  - doutorado.
- f) mês e ano previstos para conclusão do curso de capacitação;
- g) cursos em que interessa ministrar aula;
- h) disciplinas aptas a ministrar na instituição;
- i) contato:
  - telefone residencial;
  - telefone celular;
  - e-mail.
- j) endereço:
  - logradouro;
  - número;
  - complemento;
  - bairro;
  - cidade;
  - estado;
  - CEP.
- k) Endereço eletrônico do currículo na Plataforma Lattes.

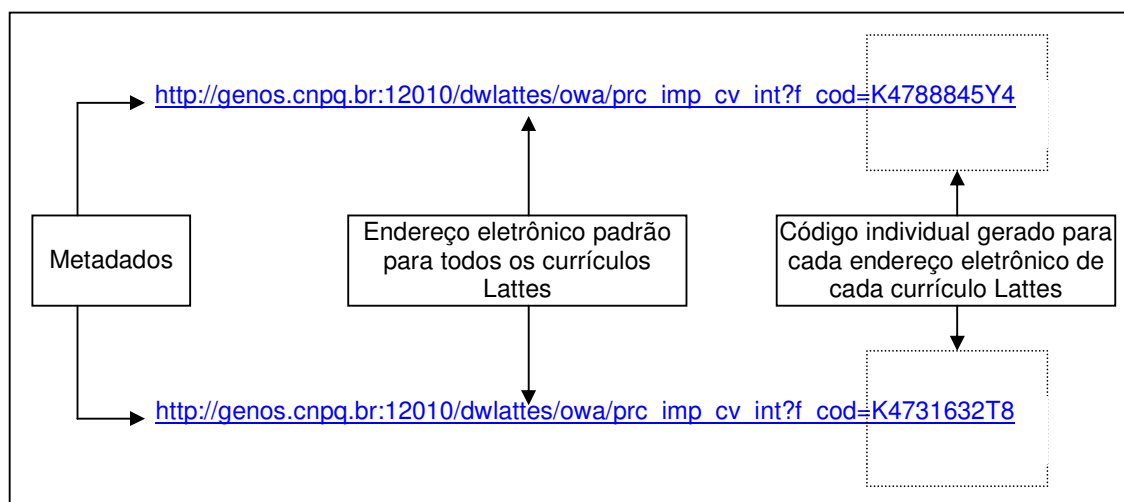
### 7.3.2.2 Currículo Docente

É solicitado no formulário o endereço eletrônico (Figura 11) do currículo cadastrado no Sistema Lattes ou Plataforma Lattes (APÊNDICE A), disponível no site de Internet do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), pelos seguintes motivos:

- a) atender às necessidades de informação acadêmicas solicitadas;
- b) incentivar docentes a cadastrar e atualizar seus currículos na Plataforma Lattes do CNPq;
- c) ser desenvolvido e mantido pelo CNPq, uma instituição pública com credibilidade na área de produção científica;
- d) ser em um formato eletrônico, com possibilidade de impressão;
- e) facilidade de armazenamento do endereço eletrônico como metadado (Figura 11), pertencente a cada currículo cadastrado junto ao formulário;
- f) estar disponível para fácil consulta via Internet;
- g) apresentar informação organizada e classificada de forma adequada em um padrão de fácil leitura e compreensão;
- h) ser atualizado pelo proprietário das Informações do currículo sem a necessidade de re-cadastro no site de Internet da instituição;
- i) gerar segurança de informação, pois o proprietário é responsabilizado pela veracidade do conteúdo cadastrado no currículo.

Como metadado, o endereço eletrônico do currículo na Plataforma Lattes, apresentado na Figura 11, é um dado que remete aos dados cadastrados no currículo do docente potencial, para consulta pública na Internet. Cada currículo Lattes possui um endereço eletrônico único, pois os números no final de cada endereço são uma combinação de números específicos gerados pelo próprio Sistema Lattes.

FIGURA 11 – EXEMPLOS DE ENDEREÇOS ELETRÔNICOS DE CURRÍCULOS LATTES



Fonte: Plataforma Lattes – CNPq (2003).

### 7.3.2.3 Plataforma Lattes

Conforme disponível no site do CNPq, é apresentado texto adaptado no site da instituição, no APÊNDICE A, para familiarizar o docente sobre a importância do currículo na Plataforma Lattes – formulário eletrônico do Ministério de Ciência e Tecnologia, do CNPq, da agência Financiadora de Estudo e Projetos (FINEP) e da CAPES para o cadastro de dados curriculares de docentes, pesquisadores e de usuários em geral.

### 7.3.2.4 Acesso via Internet

O espaço no site de Internet para o setor de Recursos Humanos, "TRABALHE CONOSCO", é acessado a partir da página principal<sup>4</sup> da instituição.

O "TRABALHE CONOSCO" consta em uma única página de Internet com formulário, que não atende as atuais necessidades de coleta de dados de docentes potenciais para armazenamento.

O diagrama da proposta (já apresentada à instituição) para reformulação do espaço "TRABALHE CONOSCO", no ANEXO D, é mostrado o acesso a partir da página principal do site da instituição.

<sup>4</sup> Disponível em: <http://www.unibrasil.com.br>

No "TRABALHE CONOSCO" há a apresentação e explicação aos visitantes sobre vagas administrativas, estágio e docentes. Nas caixas há indicação se a página ou conjunto de página é acessada pela Internet, sem necessidade de senha, ou Intranet (que solicita nome e senha do usuário, fornecida previamente pelo setor de Informática). O APÊNDICE A e o APÊNDICE B referem-se ao diagrama apresentado no ANEXO D.

#### 7.3.2.4 Política de Segurança de Informação

O modo de captação com uso de formulários eletrônicos e armazenamento são baseados nos princípios de integridade, confiabilidade e disponibilidade:

- a) o formulário eletrônico não é enviado via e-mail, por isso não permite o envio de arquivos anexos, evitando recebimento de vírus de computador;
- b) a informação é armazenada em tabelas no formato texto, inclusive o endereço eletrônico do currículo na Plataforma Lattes;
- c) no formulário eletrônico, há um software com aplicações para servir como dispositivo de verificação e validação de preenchimento dos campos com as seguintes características:
  - configurado para aceitar, de acordo com a especificação, até certo número de caracteres, sendo ele:
    - alfabéticos;
    - numéricos;
    - alfanuméricos.
  - caso um campo obrigatório não seja preenchido, ou seja, preenchido de forma errada, o sistema avisará o usuário para que seja feito o preenchimento correto;
  - evita a duplicação de cadastro, caso o campo-chave número do CPF coincida no preenchimento, o dispositivo verificador atualizará o cadastro (APÊNDICE B), permitindo ao usuário alteração somente nos campos citados abaixo:
    - titulação;
    - capacitação;
    - área de concentração;
    - disciplinas aptas a ministrar na instituição;

- contato (e-mail e telefone);
- endereço.
- alteração cadastral nos demais campos de um currículo já cadastrado no sistema, o usuário poderá entrar em contato com o suporte de sistemas da instituição, através do preenchimento de um formulário indicando:
  - nome;
  - e-mail para contato;
  - mensagem texto.

### 7.3.3 Armazenamento de cadastro em Banco de Dados

Após o preenchimento dos campos do formulário eletrônico, o docente potencial aciona o comando de envio para que o cadastro, ou sua atualização, seja feito.

São feitas a verificação e validação, pelo software com essa aplicação, dos dados preenchidos nos campos do formulário eletrônico.

O conjunto de metadados é transferido via Internet para um banco de dados desenvolvido para armazenar, em tabelas, o cadastro enviado de cada docente potencial para a instituição.

#### 7.3.3.1 Política para preservação de Informação

Para minimizar a existência de ruídos e sobrecarga de informação, é necessário adotar as diretrizes para o desenvolvimento de políticas de informação para a manutenção do banco de dados, remover os cadastros:

- a) não consultados pela instituição, ou não atualizados pelo docente potencial, no período de dois anos;
- b) de docentes contratados para lecionar na instituição;
- c) consultados, mas com Informações inválidas confirmadas pelos usuários, como contato de telefone, após confirmação da situação.

Os usuários apenas consultam o banco de dados e não alteram o conteúdo do cadastro, apenas podem inserir Indicações e observações sobre os cadastros conforme item 7.3.4.3.

A área responsável pela manutenção e integridade do conteúdo do banco de dados é o setor de Recursos Humanos que, de acordo com novas situações, poderá rever ou adotar novos critérios para manutenção dos cadastros, como auxiliar na localização de uma determinada coordenação de curso, o contato atual de um docente potencial apto a lecionar determinadas disciplinas.

O Departamento de Informática habilita e mantém o funcionamento dos recursos de tecnologia da informação.

Informações sobre a temporalidade da permanência dos cadastros poderão ser colocadas no espaço "TRABALHE CONOSCO".

#### 7.3.4 Serviços de Informação

Os serviços de informação apresentados são os receptores que permitem o fluxo de informação, e atendem às necessidades de acesso ao cadastro de docentes potenciais, que tenham interesse em lecionar na instituição.

Para acessar os serviços, os usuários internos utilizam a Intranet ou Extranet da instituição, acessando o site da Internet preenchendo o nome e senha.

O funcionamento dos serviços é baseado em tecnologia Workflow, para que as pessoas possam desempenhar seus papéis de acordo com as rotas (meios de acesso às informações) e regras estabelecidas (modos de uso e funcionamento do sistema de informação).

Ao entrar com seu nome e senha na Intranet ou Extranet, esses serviços estão habilitados, de acordo com papel representado pelo usuário, para acesso e uso dos serviços dentro ou fora da instituição. Conforme descrito a seguir.

##### 7.3.4.1 Distribuição programada

Os usuários optam em receber mensagens via Intranet, cópia de formulário recém enviado ao banco de dados.

A regra para distribuição é a de que o formulário contenha um campo preenchido com determinada opção, ou a combinação de mais opções, como determinada titulação, área de concentração específica e disciplinas aptas a lecionar na instituição, como mostrado, nas telas de opção, apresentadas de forma isoladas no APÊNDICE C.

As regras de distribuição, conteúdo recebido e periodicidade, podem ser alteradas ou encerradas pelo próprio usuário, de acordo com a necessidade.

#### 7.3.4.2 Consulta ao acervo de cadastros

Os usuários fazem buscas simples diretamente no site de Intranet, optando na escolha de um campo específico ou na combinação de mais campos (APÊNDICE D), para filtrar o resultado de busca e gerar relatórios específicos (APÊNDICE E).

O usuário avalia o resultado de busca de acordo com o interesse e necessidade de informação para a execução de seu trabalho.

Para obter mais informações a respeito da vida acadêmica e profissional do docente potencial, pode acessar, através do endereço eletrônico cadastrado, o currículo na Plataforma Lattes disponível para consulta pública na Internet.

#### 7.3.4.3 Ferramenta de Groupware

Para integrar os usuários da instituição, como grupo de trabalho e propiciar a comunicação, coordenação e colaboração para o compartilhamento de informação, de forma prática e simples, após consultar cada cadastro de docentes potenciais (APÊNDICE D), os usuários interagem e realimentam o sistema de informação, identificando docente que possuam perfil desejado para futuro contato, ou marcando itens inválidos, como contato desatualizado. Os itens são classificados da seguinte forma (APÊNDICE E):

- a) favorito: o usuário poderá numa futura consulta ao acervo de cadastros recuperar somente os que ele tiver marcado com esta opção. Pode consultar somente os próprios cadastros "favorito" como também os "favoritos" de outros usuários;
- b) contato: o usuário poderá saber se o docente já foi contatado pela instituição e por quem, logo abaixo há opção de uma caixa de texto para ser preenchida caso haja observação para ser feita;
- c) recrutar: o usuário poderá saber se o docente potencial já foi contatado pela instituição e se está em processo de negociação para contratação;
- d) contratar: indica que a coordenação de curso inicia o processo de Workflow para solicitar autorização, da Direção Acadêmica e da Direção

Geral, e encaminhar o docente potencial para contratação pelo setor de Recursos Humanos (ANEXO C);

- e) verificar: o usuário utiliza esta identificação para que o responsável pela manutenção do sistema, em sua vistoria periódica, identifique cadastros desatualizados. Após a revisão, o cadastro poderá ser excluído ou corrigido e liberado para consulta. O usuário que identificou o cadastro como "verificar" é informado da exclusão ou revalidação.

As identificações feitas são registradas no banco de dados para consulta dos demais usuários, com indicações de horário, data e pessoa que introduziu ou alterou o conteúdo desses campos, além de gerar histórico de acesso para auditoria periódica de informação.

#### 7.3.4.4 Políticas para uso de Serviços de Informação:

As diretrizes sobre os serviços de informação são voltadas para atender os usuários da instituição e os docentes potenciais, que também são usuários:

- a) o serviço de acesso aos cadastros é restrito apenas às pessoas envolvidas no recrutamento e seleção de docentes para eventual contratação;
- b) os docentes potenciais recebem Informações necessárias para preenchimento de cadastro;
- c) os usuários internos recebem treinamento para seu acesso aos serviços de consulta de cadastro e de como o sistema de informação funciona;
- d) Instruir sobre o modo de fornecer, disponibilizar e utilizar as Informações;
- e) Indicar quem procurar e como proceder, em caso de solicitações, dúvidas, problemas ou erro.

#### 7.3.5 Usuário Final

É o destinatário, o usuário da instituição, que utiliza os serviços de informação para acessar a Informação, ou seja, o conjunto de metadados coletado, classificado, armazenado e apresentado através de forma organizada.



São os funcionários que trabalham na instituição, consultam e utilizam a informação para auxiliar no desempenho de suas atividades e para a tomada de decisão no processo de recrutamento:

- a) acessam a informação usando os serviços disponíveis;
- b) avaliam a informação do cadastro;
- c) acessam o currículo na Plataforma Lattes do CNPq;
- d) avaliam o currículo na Plataforma Lattes (segundo padrões apresentados em 7.3.2.1);
- e) entram em contato via telefone ou e-mail com o docente potencial para início de seleção.

Além das pessoas que trabalham nas coordenações dos cursos de graduação e pós-graduação, há também outros interessados como Recursos Humanos, Direção Geral e Acadêmica e Assessorias.

#### 7.3.5.1 Políticas de acompanhamento do uso da Informação

Diretrizes apresentadas para verificar a eficiência do uso do sistema de informações sobre o cadastro de docentes potenciais, referente ao:

- a) envio e atualização de cadastros (diário, semanal e mensal);
- b) acompanhamento e atendimento de problemas e dúvidas de acesso e preenchimento de formulários pelos docentes potenciais (APÊNDICE A e B);
- c) uso do serviço de distribuição programada pelos usuários finais (APÊNDICE C);
- d) acompanhamento e atendimento de problemas e dúvidas de acesso e uso da informação pelos usuários finais (APÊNDICE D e E);
- e) acesso aos cadastros e aos currículos na Plataforma Lattes pelos usuários finais;
- f) número de contratação de docentes que cadastraram o currículo Lattes.

## 8 ANÁLISE DE RESULTADOS

A apresentação desta proposta serve para direcionar os estudos e incentivar a implementação e implantação de um sistema de informação dessa natureza na instituição de ensino estudada, referente à aquisição, organização e apresentação de informação sobre docentes interessados em lecionar nos cursos da instituição e fornecer informações organizadas, acadêmicas e profissionais, aos coordenadores dos cursos da UNIBRASIL, utilizando os modelos de processo de Gestão da Informação apresentados por DAVENPORT (1994; 1998) e por CHOO (1998).

Os conceitos e modelos dos autores apresentados neste trabalho foram estudados, durante a produção do embasamento teórico, e utilizados para desenvolver o modelo proposto para a situação de cadastro de docentes, ao mesmo tempo em que o ambiente da Instituição de Ensino Superior era observado e analisado para a concepção da proposta.

O conteúdo apresentado nos apêndices, serve para apresentar a informação necessária aos usuários, para que o conteúdo seja explicitado e compreendido de melhor forma. Para isso deve-se fazer estudo de interface gráfica para Internet (adequando os recursos de linguagens para propiciar o entendimento do que é apresentado ao usuário). Essa etapa deve ocorrer quando a proposta deste trabalho começar a ser implementada.

Como principal vantagem em utilizar os recursos desse sistema, as áreas envolvidas, em seus papéis, compartilham informação de interesse comum, dentro das regras e rotas determinadas pelas políticas de informação para propiciar o fluxo de informação entre as fontes de informação e os destinatários, para que estes possam acompanhar e intervir no modo como o valor é agregado informação.

O sistema de informação incentiva o uso de canais de comunicação já existentes e a criação de novos, sejam formais ou informais entre a instituição e os docentes potenciais, com uso de e-mail, telefone e reuniões pessoais, para resolver e definir recrutamento e seleção para futura contratação.

Observa-se a mudança de comportamento na relação de como os usuários finais podem acessar e utilizar informação sobre docentes potenciais, que mesmo sendo selecionados sem estar cadastrados no sistema, recebem orientação para

fazer o cadastro, para depois iniciar do processo de contratação pelo setor de Recursos Humanos.

Como toda mudança, há reações prós e contras, seja na própria aceitação da mudança ou no manejo do sistema e dos recursos computacionais. Para isto, deve-se explicitar a proposta aos usuários para que se envolvam, participem do desenvolvimento das políticas de informação para chegar em um consenso sobre as diretrizes para a implementação do sistema que lhe interessem diretamente, como aprovação do modo de acesso e consulta de cadastros.

Como item obrigatório para o cadastro dos docentes no sistema, o currículo Lattes é uma fonte de informação para consulta da vida acadêmica e não acadêmica do docente.

No caso do currículo não estar atualizado (período maior que 12 meses), não comprometerá a análise, pois os dados necessários para primeira análise foram coletados no formulário eletrônico e o coordenador de curso poderá entrar em contato para conhecer o docente e solicitar atualização desse currículo, por causa das Informações imperfeitas. Daí a necessidade da solicitação dos dados cadastrais no formulário eletrônico.

No currículo Lattes são analisados itens como produção acadêmica e experiência profissional. Comprovação de documentos é feito no processo de contratação, após o recrutamento e seleção, após os coordenadores terem entrado em contato e tratado de assuntos acadêmicos e administrativos com os docentes potenciais.

O setor de Informática tem como função participar da implementação e desenvolver a implantação dos recursos de tecnologia de informação, referente ao modo para recebimento e transferência de dados da Internet através das redes de computadores para o banco de dados de cadastros na instituição, além das políticas de segurança de informação, normas e regras sobre perfil de usuário para inserção, acesso, alteração ou exclusão de cadastro, de acordo a proposta.

O Gestor da Informação deve participar e acompanhar a implementação, a implantação e o uso do sistema de informação:

- a) mapear novos fluxos e fontes de informação interna e externa;
- b) analisar as mudanças no ambiente interno e externo da organização;

- c) adequar os recursos de informação existentes de acordo com novas aquisições de novas tecnologias da informação e processos de trabalho com a informação;
- d) avaliar e adequar as políticas de informação de acordo com as mudanças do modo de trabalho e uso da informação;
- e) inserir ou excluir funções do sistema de acordo com uso e funcionalidade;
- f) estar atento às novas necessidades e novos usuários do sistema.

## 9 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do embasamento bibliográfico, da vivência na academia e no ambiente organizacional para o qual o modelo de processo de Gestão da Informação é proposto, o objetivo geral e objetivos específicos são alcançados com base na definição do problema deste trabalho, pois a descrição do modelo proposto da Figura 10, com base na Figura 5, atende as necessidades de informação dos coordenadores dos cursos em acessar cadastros de docentes potenciais que tenham interesse em lecionar na instituição.

O modo como as informações dos docentes potenciais são adquiridas, organizadas e disponibilizadas aos coordenadores, possuem valor agregado, pois podem ser utilizadas para a tomada de decisão na contratação de novos docentes para determinadas disciplinas em determinados cursos.

Os usuários da instituição poderão consultar cadastros e currículos Lattes de docentes potenciais, de forma rápida, organizada e facilitada, com uso dos serviços de informação apresentados na proposta.

O sistema cumprirá sua função, pois servirá de apoio, como meio de acesso a docentes potenciais, para a tomada de decisão no que se refere ao recrutamento, seleção e futura contratação de docentes que pretendam lecionar na instituição.

O tempo de busca para recrutamento de docentes diminuirá, além das indicações profissionais e pessoais, pois o banco de dados torna-se uma fonte de informação sobre cadastros de meta-dados sobre docentes potenciais para a instituição.

No embasamento bibliográfico a informação é apresentada como bem intangível gerada por uma fonte de informação emissora que a transmite através de um canal, com o uso de recursos de tecnologia da informação, para um destinatário que possui estrutura receptora para coleta, classificação, armazenamento e consulta, apresentados na forma de serviços, de acordo com a necessidade de acesso para a tomada de decisão e uso na organização.

Todas estas etapas formam fluxo de trabalho em um processo, que liga e transita, pela entrada e saída, de dois ou mais sistemas de informação, regidos pelos princípios e diretrizes que compõem as políticas de informação, fazendo que um sistema de informação realmente outro.

A informação é o recurso necessário para – dentro do processo de Gestão da Informação – desenvolver atividades e tarefas, desde sua aquisição no meio ambiente até sua disponibilização ao usuário final, que farão com que os usuários do sistema de informação se adaptem às novas condições apresentadas.

O modelo de processo de Gestão da Informação, apresentado no embasamento bibliográfico, adaptado e utilizado na proposta deste trabalho, resulta em um sistema de informação que visa captar cadastros de docentes potenciais que tencionem lecionar na instituição e disponibiliza-los de acordo com o interesse de busca do usuário no banco de dados, seja um item específico ou uma combinação desses itens, além de possibilitar a interação, a geração e troca de informação sobre os cadastros entre os usuários finais desse sistema.

A necessidade em solicitar dados no cadastro que estejam disponíveis para consulta via Internet no currículo Lattes, deve-se à possibilidade do docente não ter atualizado seu currículo. O preenchimento do formulário no site da instituição é um meio de minimizar o risco da imperfeição da informação no próprio currículo do docente. No caso de diferenças entre o conteúdo do cadastro na instituição e o do currículo Lattes, de acordo com o interesse de recrutamento, a instituição entra em contato com o docente potencial para atualização de dados.

Ao atualizar o currículo Lattes com dados profissionais ou sobre produção científica, não há necessidade de reenvio de cadastro. Salvo o meio de contato, o endereço (que não é apresentado no currículo Lattes para consulta pública), a titulação e o programa de capacitação, que são alterados assim que o docente inicia ou conclui um curso de pós-graduação.

Para o caso de titulação, pode ser desenvolvido um software específico para busca automática no Sistema Lattes, que verifique os currículos disponíveis para consulta pública e atualize os dados dos docentes cadastrados na instituição.

De todos os dados solicitados no formulário eletrônico somente nome, titulação, capacitação e e-mail do docente são fornecidos no currículo. Outros dados importantes como, outras formas de contato, cursos e disciplinas aptas a serem lecionadas não constam – a menos que o docente já tenha lecionado na instituição; mas isso já estará registrado em seu histórico acadêmico.

Avaliação detalhada e aprofundada deve ser realizada após consolidação da proposta na instituição.

Representar os atendimentos através de relatórios quantitativos, com uso da tecnologia Workflow, acompanhando o fluxo de informação através das rotas mais utilizadas no processo até as fontes de informação, auxilia a tomada de decisão para melhorar o atendimento ao usuário dentro e fora da instituição.

Como possibilidade para continuidade deste trabalho, será desenvolvido estudo de interface para navegação no conjunto de páginas de Internet do "TRABALHE CONOSCO".

Adequação da diagramação do formulário eletrônico ao ambiente de Internet para os docentes potenciais.

Desenvolver proposta para utilizar o cadastro do sistema de informação apresentado neste trabalho no processo de contratação de docentes, na transferência de dados para o sistema da folha de pagamento, após confirmação e validação dos dados com comprovação de documentos, como cópia de documentos pessoais, diplomas e comprovante de residência.

O processo de contratação será acompanhado pelo coordenador do curso solicitante da contratação e pelo setor de Recursos Humanos com uso protocolo que já dispõem de estrutura baseada em Workflow.

Fazer estudo dos recursos de tecnologia da informação, definir hardware e softwares específicos, para a implementação e implantação do modelo do sistema de informação proposto neste trabalho.

A pesquisa sobre o ambiente, a identificação e explicitação do problema, o motivo para sua resolução e que é proposto alcançar, somado ao aprendizado acadêmico adquirido e sua aplicação no ambiente organizacional, tem como resultado este trabalho, válido para a conclusão da formação de graduação.

O modelo de processo de Gestão da Informação, apresentado no embasamento bibliográfico, adaptado e utilizado na proposta, foi escolhido por relacionar diversas disciplinas do curso de Gestão da Informação da Universidade Federal do Paraná.

O trabalho, como fechamento do curso de graduação, propicia o entendimento e a importância do vínculo entre o conteúdo estudado durante o curso e sua aplicação profissional, para o Gestor da Informação mapear, identificar, adequar e desenvolver estrutura para permitir o fluxo de informação no ambiente organizacional.

Como sugestão para desenvolvimento de estudos, em disciplinas do curso de Gestão da Informação, estudar a aplicação e sua viabilidade de implementação e implantação dos modelos de processos de Gestão da Informação apresentados nas Figuras: 3, 4 e 5 –, para incentivar os alunos na identificação da relação entre as disciplinas do curso com sistemas de Gestão da Informação, propiciando o desenvolvimento do pensamento sistêmico e conjuntural da informação e do seu fluxo no ambiente organizacional, além dos fatores políticos, tecnológicos, intra-estruturais, entre outros, que alteram sua forma, sua essência para seu entendimento.



## GLOSSÁRIO

**atividades:** conjunto de procedimentos a serem executados para produzir determinado resultado em determinado prazo (CRUZ, 1998).

**auditoria de informação:** exame analítico sobre acesso, preenchimento e atualização de banco de dados em um sistema, identificando usuário, data e conteúdo manipulado (OLIVEIRA, 2003).

**banco de dados:** repositórios onde os dados são representados e organizados por determinado padrão de classificação (TANENBAUM, 1997).

**base de dados:** conjunto de bancos de dados que, normalmente, possui relacionamento sobre determinado assunto. Possui recursos para aplicação de regras de relacionamento e representação dos dados em seus repositórios, de tal forma que facilite o acesso do usuário (TANENBAUM, 1997).

**canal:** ver rotas e fluxo de informação.

**conhecimento:** informações analisadas e avaliadas sobre a sua confiabilidade, relevância e importância. Obtido pela interpretação e integração de vários dados e informações. Não é estático, modifica-se pela interação com o ambiente através do processo de aprendizagem (MORESI, 2000).

**dado:** item que representa fato disperso. Sinal não processado, correlacionado, integrado, avaliado ou interpretado de qualquer forma (MORESI, 2000).

**e-mail:** correio eletrônico, a ferramenta mais conhecida e utilizada para enviar mensagens entre indivíduos, ou computadores, através de redes como Intranet e Internet. A mensagem de correio eletrônico é um fluxo de pacotes, cada um com endereço do destinatário. Em um processo denominado chaveamento de pacotes, a mensagem é enviada através do protocolo de transferência pelas redes de

computadores pelo melhor caminho até o endereço de destino (TANENBAUM, 1997).

**extranet:** Intranets interligadas através da Internet, de forma segura e controlada, por equipamentos chamados Gateways que permitem a conexão de duas ou mais redes entre si. Utilizada para prover Informações privadas aos parceiros de negócios, conectando-os aos processos de trabalho da organização (PFAFFENBERGER, 1998).

**fluxo:** seqüência de trocas e de interações tendo uma meta, repetitivas, programáveis, entre posições fisicamente disjuntas ocupadas por atores sociais nos organismos e instituições da sociedade (CASTELLS, 2000).

**fluxo de informação:** processo de "sucessão de eventos" mediado entre a geração da informação pelo emissor e a aceitação da informação pelo receptor (BARRETO, 1998).

**fluxo de trabalho:** atividade executada em série ou em paralelo por dois ou mais participantes de um grupo de trabalho num processo para atingir um objetivo comum (WORKFLOW MANAGEMENT COALITION, 1999).

**fonte de informação:** os meios (suportes) que contém Informações armazenadas para serem comunicadas para determinado fim. Os suportes podem ser apresentados em papel, imagem, um objeto específico, base de dados, discos ou fontes vivas de pesquisa, ou seja, tudo que gere e armazene Informações para serem transmitidas por canais viáveis ao receptor (MANUAL de, 1997).

**groupware:** ferramenta para as pessoas trabalharem juntas com maior eficiência, permitindo superar diferenças geográficas e de tempo, ao utilizar recursos de correio eletrônico, Internet, Intranet, ou ferramentas para teleconferência, por exemplo, para cumprir metas e atingir seus objetivos. Basicamente, a aplicação do groupware age nos seguintes propósitos (HILLS, 1997):

a) comunicação: facilidade no compartilhamento de informação;

- b) coordenação: propicia a atuação de cada membro do grupo de trabalho com os demais;
- c) colaboração: permite que o grupo de trabalho trabalhe de forma racional e em conjunto.

**hardware:** computadores, unidades de processamento e armazenamento de dados, com dispositivos para conectar unidades periféricas como: monitores de vídeo, teclado, mouse, unidades de discos magnéticos, scanners óticos. Os computadores mais utilizados são os microcomputadores, computadores de médio porte e os de grande porte, mainframe, com capacidade para processamento e transação de grandes quantidades de dados (TANENBAUM, 1997).

**informação:** são os dados agrupados, manipulados, tratados em determinado processamento para serem apresentados de forma inteligível aos indivíduos que irão utilizá-los (MORESI, 2000).

**informação imperfeita:** incompleta ou imprecisa, compromete a qualidade da informação, e incentiva o usuário procurar mais Informações para diminuir as incertezas geradas (FREITAS, 2002).

**inteligência:** conhecimento sintetizado e aplicado a uma determinada situação, usado com julgamento e intuição pelo tomador de decisão e visualização completa da situação. Constitui-se numa atividade puramente humana, com base na experiência e intuição, obtida e desenvolvida pela capacidade de síntese (MORESI, 2000).

**internet:** WAN (World Area Network) ou WWW (World Wide Web), conjunto de redes de computadores interconectados, que funcionam como uma única rede global para envio e recebimento de informações, através das camadas de protocolo TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol). Apresentado ao usuário em um ambiente gráfico de fácil interação com o sistema, com o uso de programas para navegação na Internet, que serve como fonte de informação e referência para pessoas e organizações acessarem e apresentarem serviços e produtos virtuais ou físicos para comércio, hospedados em endereços eletrônicos, denominados URL

(Uniform Resource Locator). Comunicam-se e trocam informações sobre diversos assuntos, principalmente através de correio eletrônico e transferências de arquivos, com uso do protocolo FTP (File Transfer Protocol), desenvolvendo grupos de trabalhos e comunidades voltadas para determinada finalidade, disponibilizando Informações em tempo real, como boletins periódicos, jornais eletrônicos e bases de dados sobre determinado assunto (HILLS, 1997).

**intranet:** rede de abrangência local que funciona como a Internet dentro de uma organização. Com o desenvolvimento e uso adequado pelas pessoas, conecta a força de trabalho e otimiza os processos de administração e partilha de Informações internas e atualizadas, aumenta a produtividade, economiza tempo e reduz custos (HILLS, 1997).

**metadado:** termo utilizado para descrever dados sobre dados, ou seja, dados que proporcionem entendimento mínimo necessário para descrever, de forma resumida, um contexto, uma qualidade, uma condição ou características de determinados dados para identificar, localizar e referir-se aos atributos de um fato, um evento ou fonte de informação (PIÑERO; SENSO, 2003).

**organização:** relacionada à idéia de método, ordem, sistematização. Entidade que reúne pessoas trabalhando de forma coordenada e desenvolvendo atividades dentro de processos estruturados para atingir metas pré-definidas, formando diversos grupos ou subsistemas inter-relacionados, com princípios e diretrizes que norteiam o modo como deve exercer suas funções (CAMPELLO; CENDÓN; KREMER, 2000).

**papéis:** conjunto necessário de habilidades e características para a execução de uma ou mais tarefas pertencentes a uma atividade (CRUZ, 1998).

**política de informação:** conjunto de diretrizes, que orientam a criação de leis e regulamentos, também nas interpretações legais que orientam e geram o ciclo de vida da informação, desde a geração até a sua aplicação (LUCENA, 1998).

**política de segurança de informação:** conjunto de diretrizes e princípios que definem formalmente as normas e os direitos ao acesso dos usuários de um sistema de informação, visando à proteção e utilização da informação (FREITAS et al, 1997).

**procedimentos:** indicam o início e fim das atividades; os modos como as atividades são executadas e quais ferramentas são utilizadas (CRUZ, 1998).

**procedimentos formais:** conjunto de informações que indicam para o responsável por uma atividade como, quando e com o que ela deve ser executada, com valores explícitos através de políticas de informação (CRUZ, 1998).

**procedimentos informais:** conjunto de práticas não escritas que o ocupante de um posto incorpora à realização de seu trabalho, valores implícitos (CRUZ, 1998).

**processo:** conjunto de atividades que tem por finalidade tratar recursos (insumos) em produtos ou serviços com valor agregado ao cliente (CRUZ, 1998).

**redes de computadores:** conjunto de computadores autônomos interconectados, para executar transmissão de sinais com uso de meios magnéticos, como fitas e discos, transportados pelas pessoas; cabos de par trançado, coaxial e fibra ótica; cabos telefônicos; transmissão sem fio através de ondas eletromagnéticas, rádio, microondas, infravermelhas e ondas de luz. (TANENBAUM, 1997).

**regras:** atributos que definem quais informações trafegam pelo fluxo de trabalho e o modo que devem ser apresentadas, tratadas, direcionadas e controladas pelos usuários autorizados (CRUZ, 1998).

**rotas:** canais de acesso, caminhos lógicos, por onde as Informações - de uma fonte a outra no fluxo de trabalho - se movimentam de forma controlada, de acordo com as regras implantadas no Workflow (CRUZ, 1998).

**ruído:** em uma mensagem é simplesmente lixo, que não possui significado para o receptor, ou os fatores que intervêm na transmissão (SHANNON e WEAVER, 1975).

**sistema:** conjunto de elementos que interagem para desempenhar determinado conjunto de funções. Um sistema é configurado por objetos, partes ou elementos componentes, com entrada, processamento para transformação, armazenamento e saída. Esses objetos têm propriedades e afinidades entre si que unem todo o sistema (KATZ; KAHN, 1976).

**sistema de informação:** combinação de processos relacionados ao ciclo informacional, de pessoas e de uma plataforma de tecnologia da informação, organizados para o alcance dos objetivos de uma organização (MORESI, 2000).

**software:** programas com instruções específicas de operações para o processamento e tratamento de dados e Informações nos computadores, podendo ou não sendo executado diretamente pelo usuário (OLIVEIRA, 2003).

**sub-processos:** as atividades correlacionadas, parte específica do processo (CRUZ, 1998).

**subsistema:** com outros subsistemas são as partes identificadas de forma estruturada, que integram o sistema (MOTTA, 1985).

**supersistema:** ou ecossistema, é o todo, o meio ambiente. O sistema é um subsistema dele (MOTTA, 1985).

**tarefas:** decomposição dos procedimentos de uma atividade em etapas para a realização do trabalho, com ações específicas para sua devida execução (CRUZ, 1998).

**tecnologia da informação:** recurso tecnológico e computacional para geração, tratamento e uso da informação, de forma sistêmica aplicada ao processo de trabalho (BIO, 1993).

**tecnologia Workflow:** automação de um processo, inteiro ou somente uma parte, durante o qual documentos, Informações e tarefas são passadas de um participante

para outro por ação respeitando um conjunto de regras implantadas nesse processo (WORKFLOW MANAGEMENT COALITION, 1999).

**tomada de decisão:** análise da informação adquirida e tratada para prever dos resultados possíveis, dentro das alternativas formuladas e apresentadas para aumentar o grau de certeza sobre determinado assunto (ARAÚJO, L. C. G., 2001).

**usuários:** todas as pessoas que acessam e interagem com o sistema de informação, para inserir, ou extrair dados e Informações, além de intervir no processamento e manipular os recursos de acordo com as necessidades das atividades, que o sistema dispõem, para a tomada de decisão ou redução de incertezas (OLIVEIRA, 2003).

**workflow:** ver fluxo de trabalho e tecnologia Workflow.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, E. A. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **Datagramazero**: revista de ciência da informação. v. 2. n. 5. out. 2001. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out01/Art\\_03.htm](http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm)> Acesso em: 23 mai. 2003.

ARAÚJO, L. C. G. **Organização, sistemas e métodos**: e as modernas ferramentas da gestão organizacional: arquitetura organizacional, benchmarking, empowerment, gestão pela qualidade total, reengenharia. São Paulo: Atlas, 2001. 314 p.

ARAÚJO, V. M. R. H. Sistemas de informação: uma nova abordagem teórico-conceitual. **Ciência da informação**. v. 24. n. 1. Brasília: IBCT, 1995. 39 p. Disponível em <<http://www.ibict.br>> Acesso em: 22 de jun. de 2003.

BARRETO, A. A.. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da informação**. Brasília: IBCT, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998. Disponível em <<http://www.ibict.br>> Acesso em: 03 jul. 2003.

\_\_\_\_\_. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da informação**. v. 28, n. 2. Brasília: IBCT, 1999. 6 p. Disponível em <<http://www.ibict.br>> Acesso em: 22 de jun. de 2003.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000. 106 p.

BIO, S. R. **Sistemas de informações**: um enfoque gerencial. São Paulo: Atlas, 1993. 186 p.

BORGES, M. E. N. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da informação**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 28-43, jan./abr. 1995. Disponível em: <<http://www.ibict.br>> Acesso em 20 jun. 2003.

BUCKLAND, M. Information as thing. (preprint) Publicado originalmente no: Journal of the American Society of Information Science 42:5 (June 1991): 351-360. Disponível em <<http://www.sims.berkeley.edu/~buckland/thing.html>> Acesso em: 13 jul. 2003.

BUTCHER, D.; ROWLEY, J. The 7 R of the information management. **Managing Information**. v. 5, n. 2. mar. 1998. 4 p. Disponível em: <[http://www2.ufp.pt/~lmbg/formacao/51txt\\_im.pdf](http://www2.ufp.pt/~lmbg/formacao/51txt_im.pdf)> Acesso em: 27. jun. 2003.

CAMPELLO, B. S. Organizações como fonte de informação. In: CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMER, J. M. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2000. p. 35-48.

CASTELLS, M. **Os fluxos, as redes e as identidades**: onde estão os sujeitos na sociedade de informação. Disponível em: <<http://www.unicamp.br/ifch/hz144/1S2000/CASTELL61.doc>> Acesso em: 28 out. 2003.



CHIAVEGATTO, M. V. As práticas do gerenciamento da informação: estudo exploratório na prefeitura de Belo Horizonte. In: \_\_\_\_\_. **In proceedings of the international symposium on knowledge management/document management**. Curitiba: Universitária Champagnat, 2000. p. 217-232. Disponível em: <<http://www.pbh.gov.br/prodabel/cde/publicacoes/2000/chiavegatto2000.pdf>> Acesso em: 6 de out. 2003.

CHOO, C. W. **Information management for the intelligent organization: the art of the scanning the environment**. 2. ed. Medford, NJ: Information Today, 1998. 274 p.

CRUZ, T. **Workflow: a tecnologia que vai revolucionar processos**. São Paulo: Atlas, 1998. 226 p.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. Tradução de: Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998. 322 p.

\_\_\_\_\_. **Reengenharia de processos: como inovar na empresa através da tecnologia da informação**. Tradução de: Waltensir Dutra. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 395 p.

DRUCKER, P. F. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. Tradução de: Nivaldo Montingelli Jr. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1996. 234p.

\_\_\_\_\_. **Desafios gerenciais para o século XXI**. Tradução de: Nivaldo Montingelli Jr. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001, 178 p.

FACULDADES INTEGRADAS DO BRASIL (UNIBRASIL). Disponível em <<http://unibrasil.com.br>> Acesso em 22 out. 2003.

FREITAS, H.; BECKER, J. L.; KLADIS, C. M. (et al.) **Informação e decisão: sistemas de apoio e seu impacto**. Porto Alegre: Ortiz, 1997. 216 p.

FREITAS, N. **Dicionário oboé de finanças**. Fortaleza: ABC, 2002. p 56-57.

FRÖSE, I. R. **Entrevista concedida pela Pedagoga das Faculdades Integradas do Brasil a Marcelo Müzel Rollwagen**. Curitiba, 25 mai.2004.

GALVÃO, M. C. B.; BORGES, P. C. R. Ciência da informação: ciência recursiva no contexto da sociedade da informação. **Ciência da informação**. Brasília: IBICT. v. 9., n. 3, p. 40-49, set./dez. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br>> Acesso em: 10 fev. 2002.

HARRINGTON, H. J. Elaborando o fluxograma: diagramando o mapa do processo. In: \_\_\_\_\_. **Aperfeiçoando processos empresariais: estratégia revolucionária para o aperfeiçoamento a qualidade, da produtividade e da competitividade**. São Paulo: Makron Books, 1993. p. 103-125.

HIBBERD, B. J. EVATT, A. Mapping information flows: a practical guide. **The information management journal**. ARMA International. jan./fev. 2004. p. 58-64. Disponível em:

<[http://quantum.dialog.com/q2\\_resources/whitepapers/mapping\\_info\\_flows.pdf](http://quantum.dialog.com/q2_resources/whitepapers/mapping_info_flows.pdf)> Acesso em: 27 abr. 2004.

HILLS, M. **Intranet como groupware**: estratégias e recursos para aumentar a eficiência e a cooperação em sua empresa com a implementação de uma intranet. Tradução de: Luiz Afonso Sanchez Balanguer. São Paulo: Berkeley, 1997. 558 p.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA (INEP). Disponível em <<http://www.inep.gov.br>> Acesso em: 23 jun. 2003.

KATZ, D.; KAHN, R. L. **Psicologia social das organizações**. São Paulo: Atlas, 1976. 552 p.

LUCENA, C. J. P. de. (org.). **Sociedade da informação**: ciência e tecnologia para a construção da sociedade da informação no Brasil. Brasília: IBICT, 1998. 166 p.

**MANUAL de gestão de serviços de informação**. Curitiba: TECPAR; Brasília: IBICT, 1997.

MARCHIORI, P.Z. A ciência e a gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo: USP, v. 9, n. 1, jan.-mar. 2002. p. 91-101. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v09n1art6.pdf>> Acesso em: 27 jun. 2003.

MCGEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. Tradução de: Astrid Beatriz de Figueiredo. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. 256 p.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA (MEC). Disponível em <<http://www.mec.gov.br>> Acesso em: 23 jun. 2003.

MORESI, E. A. D. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da informação**. Brasília: IBICT. v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000. Disponível em <<http://www.ibict.br>> Acesso em: 10 jan. 2003.

MOTTA, F. C. P. **Teoria geral da administração**. 12. ed. Revista e ampliada. São Paulo: Livraria Pioneira, 1985. 214 p.

OLIVEIRA, J. F. **Tecnologia da informação e comunicação**. São Paulo: Érica, 2003. 450 p.

PFAFFENBERGER, B. **Estratégias de extranet**. Tradução de: Lars Gustav Erik Unonius. São Paulo: Berkley Brasil, 1998. 522 p.

PIÑERO, A. R.; SENSO, J. A. El concepto de metadato: algo más que descripción de recursos electrónicos. **Ciência da informação**. Brasília: IBICT, v. 32, n. 2, p. 95-106, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br>> Acesso em: 06 dez. 2003.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. A teoria matemática da comunicação. São Paulo: Difel, 1975.

SHAPIRO, C.; VARIAN, H. R. **A economia da informação**: como os princípios econômicos se aplicam à era da internet. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999. 402 p.

SKYRME, D. J. **Information resources management**. abr. 2000. Disponível em: <<http://www.skyrme.com/insights/8irm.htm>> Acesso em: 20 mai. 2003.

TACHIZAWA, T.; ANDRADE, R. O. B. **Gestão de instituições de ensino**. 2. ed. revista. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2001. 278 p.

TANENBAUM, A. S. **Redes de computadores**. Tradução de: Insigth Serviços de Informática. 3. ed. 8. tiragem. Rio de Janeiro: Campus, 1997. 932 p.

TARAPANOFF, K.; SUAIDEN, E.; OLIVEIRA, C. L. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **Datagramazero**: revista de ciência da informação. v. 3 n. 5 out. 2002. Disponível em: <[http://www.dgzero.org/out02/Art\\_04.htm](http://www.dgzero.org/out02/Art_04.htm)> Acesso em 19 jan. 2004.

VALENTIM, M. L. P. Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento **Datagramazero**: revista de ciência da informação. v. 3 n. 4. ago. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm)> Acesso em: 13 ago. 2003.

WORKFLOW MANAGEMENT COALITION (WfMC). **The workflow management coalition specification**: terminology & glossary. 3. ed. 1999. 65 p. Disponível em: <<http://www.wfmc.org>> Acesso em: 14 ago. 2002.

WURMAN, R. S. **Ansiedade de informação**: como transformar informação em compreensão. 5.ed. São Paulo: Cultura Editores, 1995. 380p.

## APÊNDICE A – PREENCHIMENTO DO CURRÍCULO LATTES

## **APÊNDICE A – PREENCHIMENTO DO CURRÍCULO LATTES**

### **APRESENTAÇÃO**

Caro Professor,

Os professores que pretendem lecionar no nível de graduação da UNIBRASIL devem preencher os campos do formulário disponível neste site. O cadastro ficará armazenado e disponível para consulta aos coordenadores, daí a importância de atualização, seja na conclusão de um curso de capacitação ou na mudança de telefone.

Entre os campos, é solicitado o endereço eletrônico do currículo LATTES do CNPq.

Os professores podem cadastrar dados acadêmicos e profissionais, pesquisas e publicações, além de poder atualizar os dados no currículo LATTES. Como mudança de endereço, telefone, e-mail, incluir novas disciplinas ministradas, participação de eventos, novas publicações e orientações recentes entre outros.

É interessante estar com as informações atualizadas no Sistema LATTES, pois esse currículo torna-se a vitrine acadêmica para os pesquisadores e professores.

Para isso, basta o número de seu CPF e sua senha, fornecida gratuitamente pelo CNPq.

Em períodos de concurso para professores, logo abaixo do formulário haverá o botão de comando "concurso". O botão de comando ficará disponível de acordo com as normas do concurso..

Problemas no cadastramento do formulário eletrônico neste site, entrar em contato em:

[cadastro@unibrasil.com.br](mailto:cadastro@unibrasil.com.br)

Coordenação de Pessoas

## **SOBRE A PLATAFORMA LATTES**

Lançada em 16 de agosto de 1999, a Plataforma LATTES é um conjunto de sistemas de informações, bases de dados e portais WEB voltados para a gestão de Ciência e Tecnologia (C&T). Foi concebida para integrar os sistemas de informações das agências federais, racionalizando o processo de gestão de C&T.

É o formulário eletrônico do MCT, do CNPq, da Finep e da CAPES/MEC para o cadastro de dados curriculares de pesquisadores e de usuários em geral. Seus dados são utilizados para:

- a) avaliação da competência de candidatos à obtenção de bolsas e auxílios;
- b) seleção de consultores, de membros de comitês e de grupos assessores;
- c) subsídio à avaliação da pesquisa e da pós-graduação brasileiras.

Para que esses objetivos possam ser alcançados de forma plena, desde 2002, todos os bolsistas de pesquisa, de mestrado, doutorado e de iniciação científica, orientadores credenciados e outros clientes do Conselho devem possuir, compulsoriamente, um currículo LATTES cadastrado no CNPq. A inexistência do currículo impedirá pagamentos e renovações.

O currículo é também obrigatório, desde 2002, para todos os pesquisadores e estudantes participantes do Diretório dos Grupos de Pesquisa no Brasil. Os sistemas ou formulários eletrônicos do currículo LATTES estão disponíveis no site do CNPq. A qualquer momento os interessados (bolsistas, pesquisadores e estudantes) podem criar ou atualizar seus currículos e enviá-los ao CNPq.

Fonte: Plataforma LATTES / CNPq<sup>5</sup>

<sup>5</sup> Plataforma LATTES: < <http://lattes.cnpq.br> >

## PARA ACESSAR O SISTEMA LATTES

Este espaço disponibiliza o acesso de forma rápida e facilitada à Plataforma LATTES do CNPq para criação e preenchimento do currículo LATTES.

Consultar

Para consultar o currículo LATTES.

Históricos anteriores

Para cadastrar o currículo LATTES.

Preencher

Para preencher o currículo LATTES é necessário o número do CPF e senha.

Dúvidas

Dúvidas frequentes sobre o preenchimento do currículo LATTES.

Alterar

Para alterar a senha do currículo LATTES.

Solicitar

Para solicitar nova senha caso tenha perdido a senha anterior.

O proprietário do currículo LATTES também poderá entrar em contato com a Central de Atendimento (0800 61 9697):

De Segunda à Sexta-feira, das 8 às 20 horas, para solicitar nova senha.

Os botões de comandos estão endereçados para os respectivos endereços eletrônicos apresentados abaixo:

→ Solicitar: < [http://oases.cnpq.br:10002/sigef\\_imp/owa/seg\\_via\\_senha.inicio](http://oases.cnpq.br:10002/sigef_imp/owa/seg_via_senha.inicio) >

→ Alterar: < [https://wwws.cnpq.br/sigef\\_imp/owa/pservicos.alt\\_senha](https://wwws.cnpq.br/sigef_imp/owa/pservicos.alt_senha) >

→ Dúvidas: < <http://lattes.cnpq.br/curriculo/faq.jsp> >

→ Preencher: < [https://wwws.cnpq.br/sigef\\_imp/owa/pservicos.entrada?opcao=lattes](https://wwws.cnpq.br/sigef_imp/owa/pservicos.entrada?opcao=lattes) >

→ Cadastrar: < [https://wwws.cnpq.br/sigef\\_imp/owa/cadast\\_rh](https://wwws.cnpq.br/sigef_imp/owa/cadast_rh) >

→ Consultar: < <http://genos.cnpq.br:12010/dw/lattes/owa/consultapesq.inicio> >

## APÊNDICE B – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE PROFESSORES



## APÊNDICE B – FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE PROFESSORES

### CADASTRO DE CURRÍCULO LATTES

Para o professor que faz o cadastro pela primeira vez, deve preencher todos os campos solicitados para depois enviar o cadastro.

Os dados cadastrados e disponibilizados somente para uso da instituição para:

- a) validação de cadastro;
- b) avaliação de currículo;
- c) contato com professor.

### ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO

No caso de atualização, após o preenchimento do nome e CPF, o preenchimento dos campos (de contato, endereço, formação acadêmica e disciplinas aptas a lecionar) substituirá os campos antigos. Os campos não preenchidos na atualização, continuarão cadastrados.

### CURRÍCULO LATTES

A adoção do currículo LATTES do CNPq nesse cadastro é, também, uma forma de incentivar sua atualização, pois é principalmente através dele que a formação acadêmica e profissional do professor será avaliada, para seleção e contato.

Caso já possua currículo LATTES poderá fazer consulta [clikando aqui](#)<sup>6</sup>.

Caso ainda não possua currículo LATTES, poderá ser feito no site do CNPq utilizando os endereços eletrônicos que remetem para [acessar o Sistema LATTES](#)<sup>7</sup>.

Ao localizar e abrir o currículo LATTES para consulta, no *browser* (navegador de Internet Explorer), no menu vá em: **exibir > barra de ferramentas > barra de endereços**.

Selecione e copie o endereço eletrônico (link de Internet) e cole no campo do formulário apresentado a seguir:

<sup>6</sup> Consultar currículo LATTES: < <http://genos.cnpq.br:12010/dwlattes/owa/consultapesq.inicio> >

<sup>7</sup> ANEXO IV ("para acessar o sistema LATTES")

## FORMULÁRIO PARA CADASTRO DE PROFESSORES

\*: preenchimento obrigatório

* Nome Completo:		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
* CPF <sup>8</sup>		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<b>CONTATO</b>			
* Telefone Residencial:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Telefone Celular:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
* E-mail 1:		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
E-mail 2:		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
<b>ENDEREÇO</b>			
* Logradouro (Rua, Av., etc.):		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
* Número:	<input style="width: 100%;" type="text"/>	Complemento:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
* Bairro:		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
* Cidade:		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
* Estado:	-- <input type="text"/> --	* CEP <sup>8</sup> :	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<b>FORMAÇÃO ACADÊMICA</b>			
* Titulação atual:		-- selecione titulação -- <input type="text"/>	
* Área de concentração:		-- selecione área -- <input type="text"/> Outra: <input style="width: 100%;" type="text"/>	
Programa de capacitação:		-- selecione capacitação -- <input type="text"/>	
Previsão para conclusão da capacitação:		Mês	-- selecione mês -- <input type="text"/> Ano -- selecione ano -- <input type="text"/>
* Endereço eletrônico do currículo LATTES <sup>8</sup> :		<input style="width: 100%;" type="text"/>	
* Disciplinas em que está apto para lecionar na UNIBRASIL:			
* Curso 1	* Disciplina 1		
-- selecione curso -- <input type="text"/>	-- selecione disciplina -- <input type="text"/>		
* Curso 2	* Disciplina 2		
-- selecione curso -- <input type="text"/>	-- selecione disciplina -- <input type="text"/>		
Curso 3	Disciplina 3		
-- selecione curso -- <input type="text"/>	-- selecione disciplina -- <input type="text"/>		
Curso 4	Disciplina 4		
-- selecione curso -- <input type="text"/>	-- selecione disciplina -- <input type="text"/>		
Curso 5	Disciplina 5		
-- selecione curso -- <input type="text"/>	-- selecione disciplina -- <input type="text"/>		
Curso 6	Disciplina 6		
-- selecione curso -- <input type="text"/>	-- selecione disciplina -- <input type="text"/>		
Outras disciplinas que lecionou ou está apto para lecionar:			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
<input style="width: 100%;" type="text"/>			
<input type="button" value="Cadastrar"/> <input type="button" value="Atualizar"/> <input type="button" value="Limpar"/>			

<sup>8</sup> dispositivo de verificação e validação de preenchimento dos campos.

APENDICE C – DISTRIBUIÇÃO DE CADASTRO DE DOCENTES AOS  
USUÁRIOS INTERNOS

## APENDICE C – DISTRIBUIÇÃO DE CADASTRO DE DOCENTES AOS USUÁRIOS INTERNOS

Este serviço permite o usuário receber cadastros de docentes de acordo com os critérios selecionados. De acordo com a necessidade do usuário, poderá receber mais de um perfil de cadastro. Abaixo a proposta das telas para o usuário:

	DADOS PESSOAIS
<b>Opção</b>	
<input type="radio"/>	<b>Nome completo.</b> Inserir nome completo ou parte do nome para receber o cadastro de um docente específico: <input type="text"/>
<input type="radio"/>	<b>Contato (selecionar todas as opções)</b>
<input type="radio"/>	Telefone residencial
<input type="radio"/>	Telefone celular
<input type="radio"/>	e-mail
<input type="radio"/>	<b>Endereço completo</b>
<input type="radio"/>	<b>Endereço currículo LATTES</b>
<div>Cadastrar</div> <div>Limpar</div>	

	FORMAÇÃO ACADÊMICA
<b>Opção</b>	
<input type="radio"/>	<b>Titulação</b> (selecionar todas as opções)
<input type="radio"/>	Graduação
<input type="radio"/>	Especialização
<input type="radio"/>	Mestrado
<input type="radio"/>	Doutorado
<input type="radio"/>	<b>Todas as áreas de concentração.</b> <b>Específica:</b> <input type="text" value="-- selecione área --"/>
<input type="radio"/>	<b>Programa de capacitação</b> (selecionar todas as opções)
<input type="radio"/>	Especialização
<input type="radio"/>	Mestrado
<input type="radio"/>	Doutorado
<input type="radio"/>	Previsão para conclusão da capacitação
<div>Cadastrar</div> <div>Limpar</div>	

DISCIPLINAS PARA LECIONAR	
Opção	
<input type="radio"/>	Outras disciplinas que lecionou ou está apto para lecionar.
<input type="radio"/>	Todas as disciplinas aptas para lecionar na UNIBRASIL.
<input type="radio"/>	Todas as disciplinas de um curso específico: <input type="text" value="-- selecione curso --"/>
Disciplinas específicas em que o docente está apto para lecionar na UNIBRASIL:	
Curso 1 <input type="text" value="-- selecione curso --"/>	Disciplina 1 <input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>
Curso 2 <input type="text" value="-- selecione curso --"/>	Disciplina 2 <input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>
Curso 3 <input type="text" value="-- selecione curso --"/>	Disciplina 3 <input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>
Curso 4 <input type="text" value="-- selecione curso --"/>	Disciplina 4 <input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>
Curso 5 <input type="text" value="-- selecione curso --"/>	Disciplina 5 <input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>
Curso 6 <input type="text" value="-- selecione curso --"/>	Disciplina 6 <input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>
<div>Cadastrar</div> <div>Limpar</div>	

APÊNDICE D – CONSULTA DE CADASTRO DE DOCENTES PELOS  
USUÁRIOS INTERNOS

## APÊNDICE D – CONSULTA DE CADASTRO DE DOCENTES PELOS USUÁRIOS INTERNOS

Este serviço permite o usuário acessar cadastros de docentes potenciais de acordo com os critérios selecionados, podendo fazer busca simples ou incrementar com uso da ferramenta de groupware:

CONSULTA DE CADASTROS DE DOCENTES	
Inserir nome completo ou parte do nome, para acessar o cadastro dos itens selecionados abaixo, de um docente específico. Caso contrário não é necessário preenchimento:	
<input type="text"/>	<input type="button" value="Consultar"/>

Disciplinas de um curso:		Disciplina(s) específica(s) do curso selecionado ao lado:	
<input type="text" value="-- selecione curso --"/>		<input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>	
<input type="text" value="-- selecione curso --"/>		<input type="text" value="-- selecione disciplina --"/>	
Opção de groupware	DISCIPLINAS		<input type="button" value="Consultar"/>
<input type="text" value="-- opção --"/>	Todas as disciplinas aptas para lecionar na UNIBRASIL		
<input type="text" value="-- opção --"/>	Outras disciplinas que lecionou ou está apto para lecionar		

Opção de Groupware	ITENS DO CADASTRO	
-- opção --	<b>Selecionar todos o itens abaixo</b>	
-- opção --	<b>Endereço currículo LATTES</b>	
-- opção --	<b>Titulação</b> (selecionar todas as opções)	<b>Área de concentração</b>
-- opção --	Graduação	-- selecione área --
-- opção --	Especialização	-- selecione área --
-- opção --	Mestrado	-- selecione área --
-- opção --	Doutorado	-- selecione área --
-- opção --	<b>Programa de capacitação</b> (selecionar todas as opções)	
-- opção --	Especialização	
-- opção --	Mestrado	
-- opção --	Doutorado	
-- opção --	Previsão conclusão capacitação:	Mês -- selecione mês -- Ano -- selecione ano --
-- opção --	<b>Contato (selecionar todas as opções)</b>	
-- opção --	Telefone residencial	
-- opção --	Telefone celular	
-- opção --	e-mail	
-- opção --	<b>Endereço completo</b>	
<div>Consultar</div> <div>Cancelar</div>		



## APÊNDICE E – EXEMPLO DE CONSULTAS COM APLICAÇÃO DE FERRAMENTA DE GROUPWARE

## **APÊNDICE E – EXEMPLO DE CONSULTAS COM APLICAÇÃO DE FERRAMENTA DE GROUPWARE**

Após consulta no sistema ao selecionar itens, o usuário final, além dos resultados de busca de cadastro feitos pelos docentes potenciais, também poderá acessar "históricos anteriores", observações e marcações feitas por outros usuários em datas específicas:

**03/12/2003** – No exemplo abaixo (**CONSULTA A**), a coordenação de Direito identificou que o docente não possui curso de Doutorado válido no Brasil.

**12/12/2003** – A observação foi verificada e corrigida pela pessoa responsável, após tomar procedimentos como verificar o currículo Lattes e entrar em contato com o docente potencial, de acordo com os dados fornecidos no cadastro. Como resultado, (**CONSULTA B**) foi identificado que o Doutorado foi cursado no exterior e está em processo de revalidação no Brasil.

**19/01/2004** – A coordenação de Ciências Econômicas localizou e contatou o docente potencial. O docente potencial cadastrou outro curso e disciplina para lecionar na instituição.

**23/02/2004** – A coordenação de Ciências Econômicas localizou o docente por novo curso e disciplina cadastrados, a data da inserção do curso e disciplina podem ser acessado através do botão de comando "históricos anteriores".

**05/04/2004** – A coordenação de Pedagogia localizou o docente através de busca por disciplina. Não houve necessidade em contatar o docente, por verificar que a coordenação de Ciências Econômicas.

Como resultado, o setor de Recursos Humanos identificou a possibilidade de, colocar como pauta para adequação do sistema, solicitar no formulário eletrônico, aos docentes potenciais que identifiquem se os cursos de Mestrado e Doutorado são recomendados pela CAPES.

## CONSULTA A

Opção marcada	Itens selecionados	Resultado de busca	Observações	Autor	Área	Data
	Nome Completo:	Professor X				
Verificar	Titulação atual:	Doutorado	Doutorado não reconhecido pela CAPES.	Sr. Logan	Coordenação de Direito	03/12/2003
	Área de concentração:	Filosofia				
	1. Curso para lecionar:	Direito				
	Disciplina(s) para lecionar:	Epistemologia Ética				

[Nova consulta](#)[Mostrar cadastro](#)[Históricos anteriores](#)[Ocultar observações](#)

## CONSULTA B

Opção marcada	Itens selecionados	Resultado de busca	Observação	Autor	Área	Data
<b>Contato</b>	Nome Completo:	Professor X	Retornar 2º sem.2004.	Srª . Jean	Coord. Ciências Econômicas	19/01/2004
	Titulação atual:	Mestrado	Doutorado concluído no exterior. Processo de revalidação UFFF.	Sr.Wagner	Recursos Humanos	12/12/2003
	Área de concentração:	Filosofia				
	1. Curso para lecionar:	Direito				
	Disciplina(s) para lecionar:	Epistemologia Ética				
	Curso para lecionar:	Ciências Econômicas				
<b>Favorito</b>	2. Disciplina(s) para lecionar:	Filosofia do século XX	Retornar 2º sem. 2004.	Srª . Jean	Coord. Ciências Econômicas	23/02/2004
<b>Favorito</b>			Retornar 2º sem. 2004.	Srª Ororo	Coord.Pedagogia	05/04/2004

Nova consulta

Mostrar cadastro

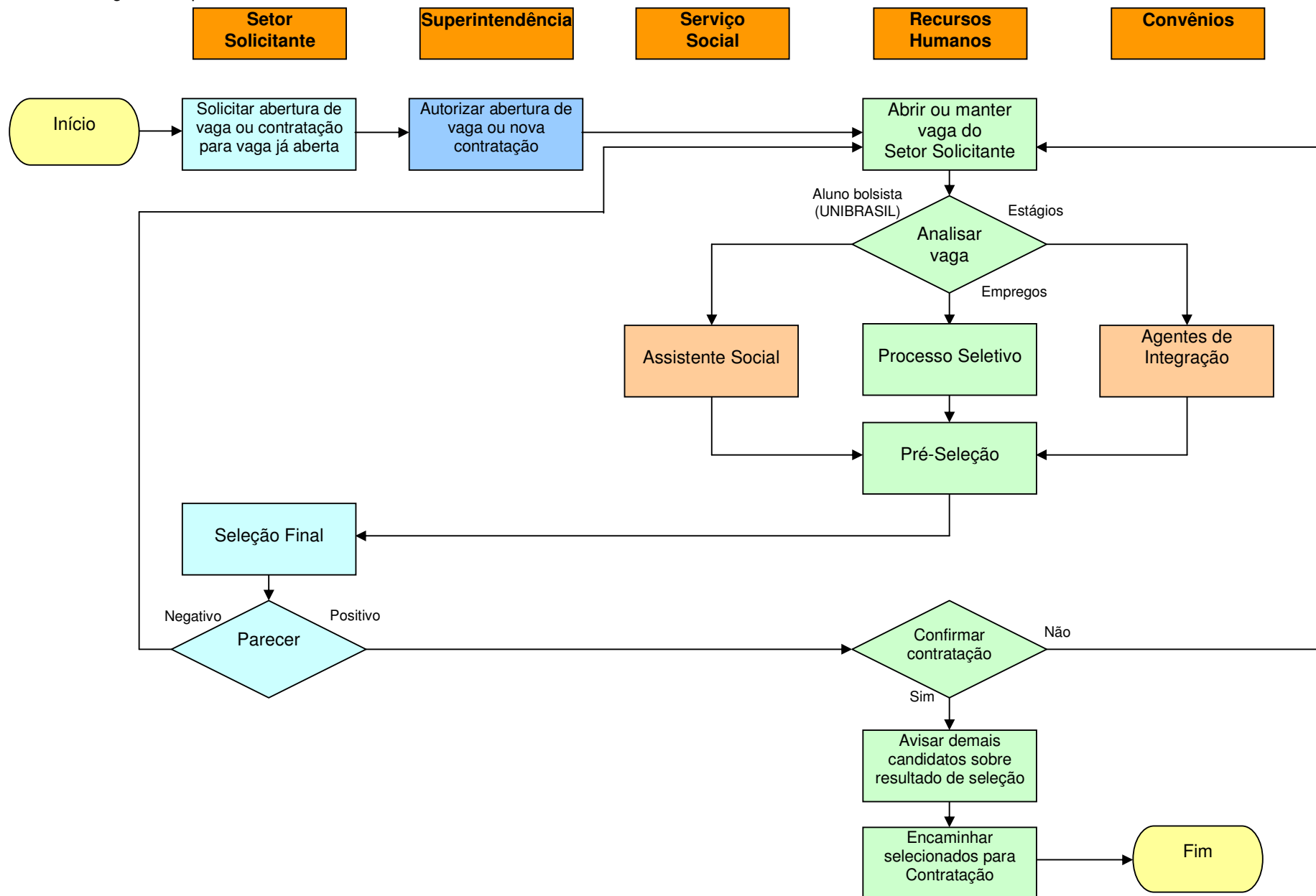
Históricos anteriores

Ocultar observações

ANEXO A - FLUXOGRAMA I - PROCESSO DE FLUXO DE TRABALHO  
REFERENTE AO RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

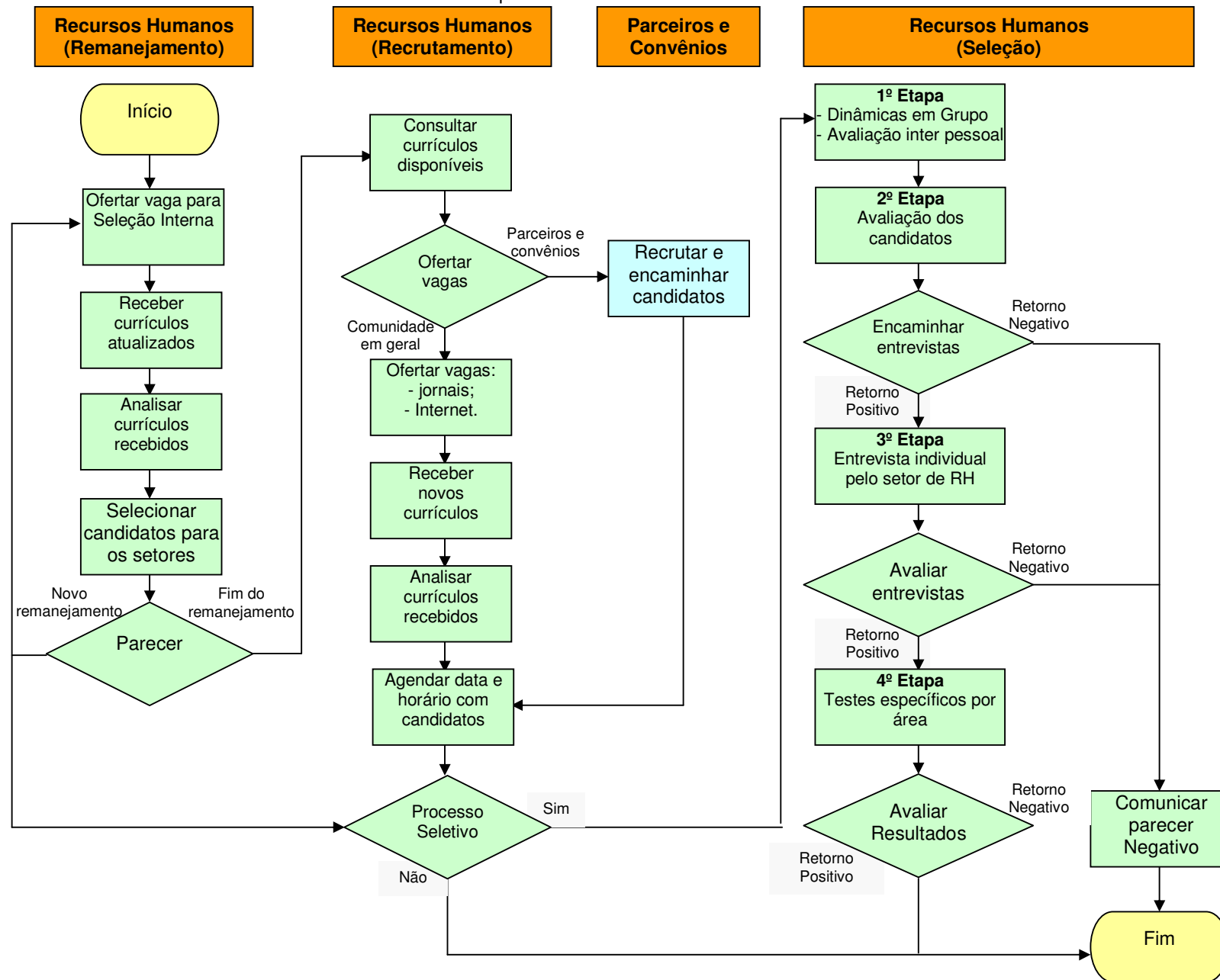
**ANEXO A – FLUXOGRAMA I - Processo de fluxo de trabalho referente ao RECRUTAMENTO E SELEÇÃO para Área Administrativa.**

Abaixo segue exemplos de Rotas Workflow:



ANEXO B - FLUXOGRAMA II - PROCESSO SELETIVO PARA A ÁREA  
ADMINISTRATIVA

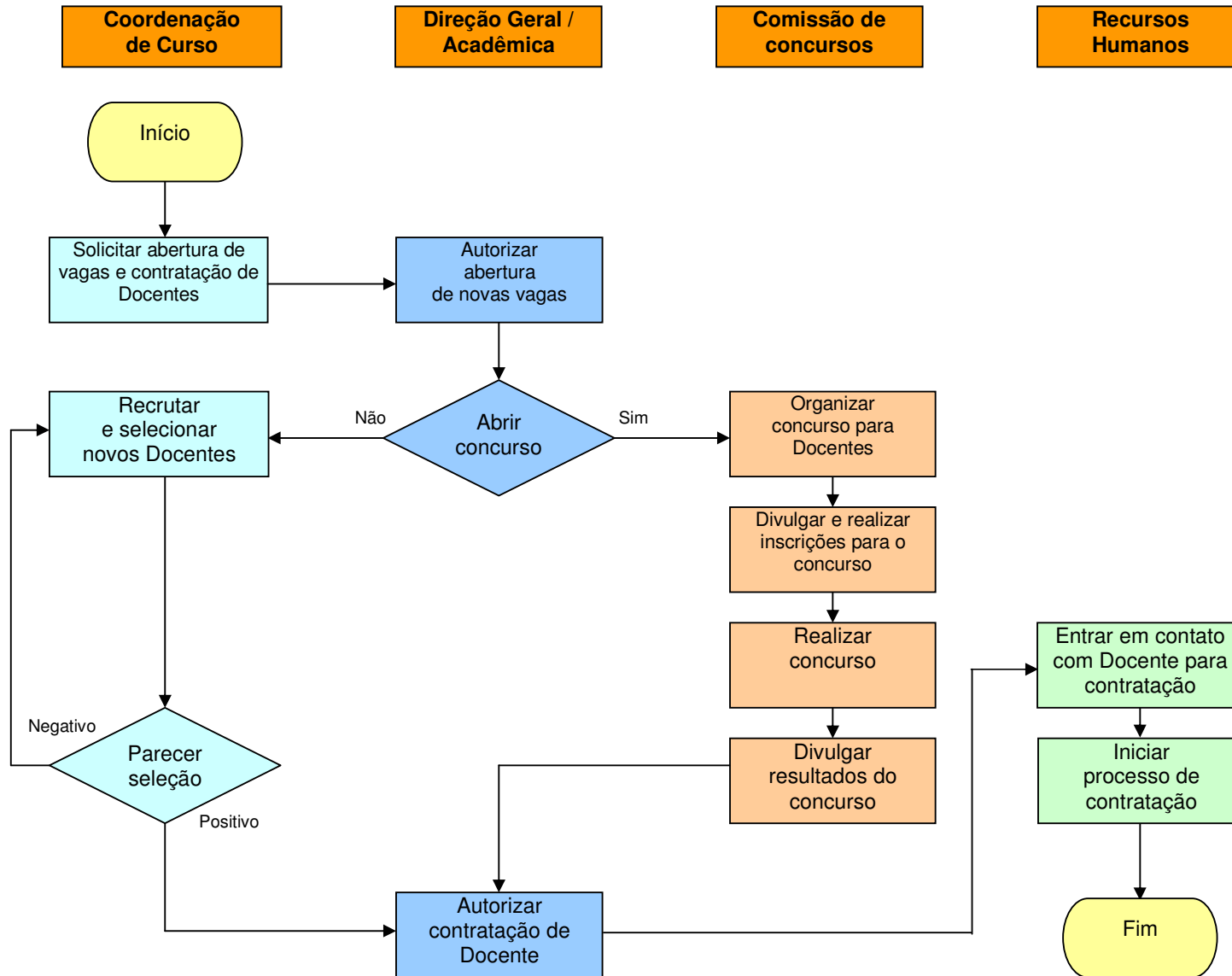
# ANEXO B – FLUXOGRAMA II - PROCESSO SELETIVO para Área Administrativa





ANEXO C - FLUXOGRAMA III - PROCESSO DE SOLICITAÇÃO,  
AUTORIZAÇÃO E SELEÇÃO PARA CONTRATAÇÃO DE  
NOVOS DOCENTES

**ANEXO C – FLUXOGRAMA III -** Processo de SOLICITAÇÃO, AUTORIZAÇÃO E SELEÇÃO PARA CONTRATAÇÃO de novos docentes.



ANEXO D - DIAGRAMA E RELACIONAMENTO ENTRE AS PÁGINAS DE  
INTERNET DO SETOR DE RECURSOS "TRABALHE CONOSCO"

**ANEXO D** – Diagrama e relacionamento entre as páginas de Internet do setor de Recursos "TRABALHE CONOSCO".

